

平成27年度
第8回市政モニターアンケート

区役所における行政サービスについて

北九州市市民文化スポーツ局広聴課

目 次

| | | |
|-----|---------------------------|----|
| I | 調査の概要 | 1 |
| II | 市政モニターの構成 | 1 |
| III | 調査結果 | 2 |
| | (1) 区役所の利用頻度について | 2 |
| | (2) 区役所への交通手段について | 3 |
| | (3) 自宅から区役所までの所要時間について | 4 |
| | (4) 区役所の利用用件について | 5 |
| | (5) 区役所に期待する役割について | 6 |
| | (6) 区役所の窓口延長について | 7 |
| | (7) 窓口延長の拡大や休日開庁について | 9 |
| | (8) コンビニエンスストアでの証明書交付について | 11 |
| | (9) 現行の区割りについて | 13 |
| | (10) コミュニティ活動への参加について | 17 |
| | (11) 居住区への愛着や親しみについて | 20 |
| | (12) 区役所に対する要望など | 21 |
| IV | 全体考察 | 25 |

I 調査の概要

| | | |
|-------|-----------------------|--------------|
| 調査対象者 | 市政モニター | 148人 |
| 回答者数 | 138人 | (回収率 93.2%) |
| 調査実施日 | 平成28年1月13日～平成28年1月29日 | |
| 実施方法 | 調査票による郵送及びインターネット調査 | |
| 調査実施課 | 市民文化スポーツ局広聴課 | TEL 582-2527 |
| 調査依頼課 | 市民文化スポーツ局総務課 | TEL 582-2155 |

II 市政モニターの構成

■ 全体 (単位:人)

| 区分 | 合計 | 男性 | 女性 | 備考(郵送・ネットモニターの別) |
|----|-----------------|---------------|---------------|-----------------------------|
| 全体 | 148 (100.0%) | 62 (41.9%) | 86 (58.1%) | ・郵送モニター 66人 ・ネットモニター 82人 |

■ 内訳

【区別】 (単位:人)

| 区分 | 合計 | 男性 | 女性 |
|------|---------------|---------------|---------------|
| 門司区 | 16 (10.8%) | 7 (4.7%) | 9 (6.1%) |
| 小倉北区 | 30 (20.3%) | 14 (9.5%) | 16 (10.8%) |
| 小倉南区 | 31 (20.9%) | 15 (10.1%) | 16 (10.8%) |
| 若松区 | 13 (8.8%) | 5 (3.4%) | 8 (5.4%) |
| 八幡東区 | 11 (7.4%) | 3 (2.0%) | 8 (5.4%) |
| 八幡西区 | 38 (25.7%) | 15 (10.1%) | 23 (15.5%) |
| 戸畑区 | 9 (6.1%) | 3 (2.0%) | 6 (4.1%) |

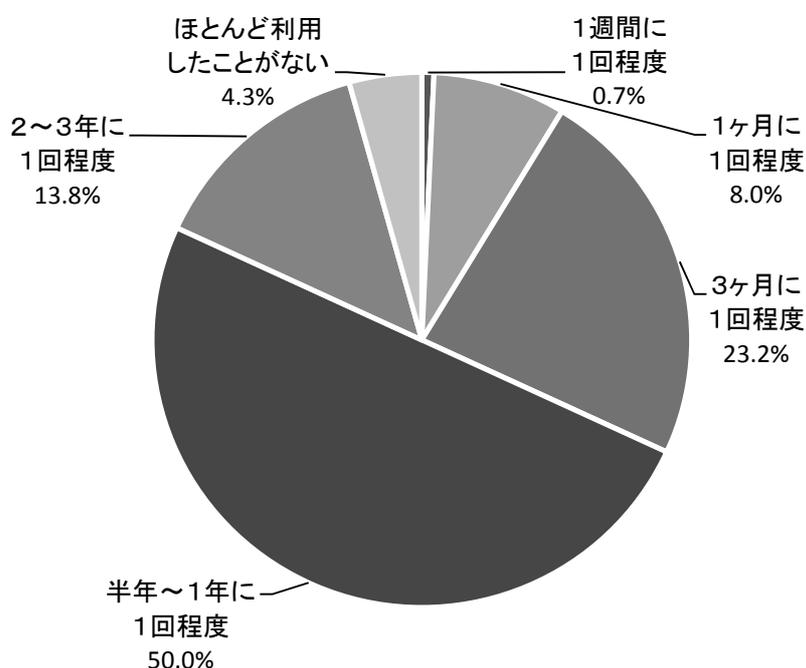
【年齢別】 (単位:人)

| 区分 | 合計 | 男性 | 女性 |
|-------|---------------|---------------|---------------|
| 20歳代 | 20 (13.5%) | 4 (2.7%) | 16 (10.8%) |
| 30歳代 | 24 (16.2%) | 10 (6.8%) | 14 (9.5%) |
| 40歳代 | 26 (17.6%) | 4 (2.7%) | 22 (14.9%) |
| 50歳代 | 23 (15.5%) | 9 (6.1%) | 14 (9.5%) |
| 60歳代 | 33 (22.3%) | 21 (14.2%) | 12 (8.1%) |
| 70歳以上 | 22 (14.9%) | 14 (9.5%) | 8 (5.4%) |

※ 数値の単位未満は四捨五入を原則としましたので、総数と内容の合計は一致しない場合があります。

Ⅲ 調査結果

問1 どのくらいの頻度で、区役所を利用しますか。(1つのみ回答)

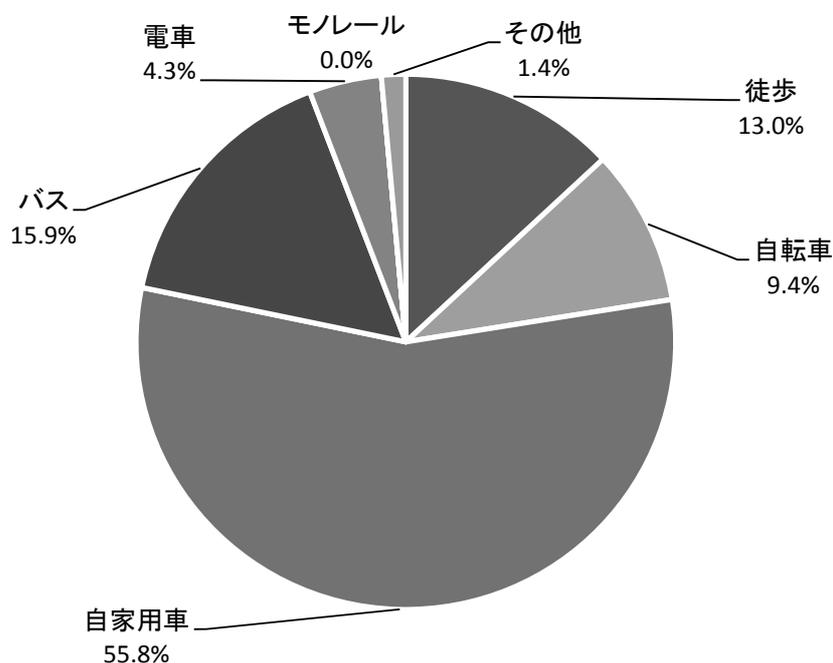


| | | 回答者数 | 1週間に1回程度 | 1ヶ月に1回程度 | 3ヶ月に1回程度 | 半年～1年に1回程度 | 2～3年に1回程度 | ほとんど利用したことがない |
|-----|-------|------|----------|----------|----------|------------|-----------|---------------|
| 全体 | | 138人 | 0.7% | 8.0% | 23.2% | 50.0% | 13.8% | 4.3% |
| 性別 | 男性 | 57人 | 1.8% | 8.8% | 29.8% | 40.4% | 15.8% | 3.5% |
| | 女性 | 81人 | 0.0% | 7.4% | 18.5% | 56.8% | 12.3% | 4.9% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 0.0% | 13.3% | 13.3% | 40.0% | 26.7% | 6.7% |
| | 30歳代 | 22人 | 0.0% | 4.5% | 9.1% | 63.6% | 18.2% | 4.5% |
| | 40歳代 | 24人 | 0.0% | 4.2% | 16.7% | 66.7% | 12.5% | 0.0% |
| | 50歳代 | 23人 | 0.0% | 8.7% | 30.4% | 47.8% | 8.7% | 4.3% |
| | 60歳代 | 32人 | 0.0% | 6.3% | 31.3% | 46.9% | 12.5% | 3.1% |
| | 70歳以上 | 22人 | 4.5% | 13.6% | 31.8% | 31.8% | 9.1% | 9.1% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 0.0% | 0.0% | 37.5% | 37.5% | 12.5% | 12.5% |
| | 小倉北区 | 27人 | 0.0% | 7.4% | 18.5% | 55.6% | 18.5% | 0.0% |
| | 小倉南区 | 30人 | 0.0% | 3.3% | 26.7% | 46.7% | 13.3% | 10.0% |
| | 若松区 | 12人 | 8.3% | 8.3% | 0.0% | 41.7% | 33.3% | 8.3% |
| | 八幡東区 | 10人 | 0.0% | 10.0% | 20.0% | 70.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 0.0% | 11.8% | 26.5% | 55.9% | 5.9% | 0.0% |
| | 戸畑区 | 9人 | 0.0% | 22.2% | 22.2% | 33.3% | 22.2% | 0.0% |

区役所の利用頻度について、「半年～1年に1回程度」が50.0%と最も高く、次いで「3ヶ月に1回程度」が23.2%であった。

年齢別で見ると、50歳代以上の各年代で「1ヶ月に1回程度」と「3ヶ月に1回程度」を合わせた割合が、約4割に達していた。

問2 区役所に行く場合の主な交通手段は何ですか。(1つのみ回答)

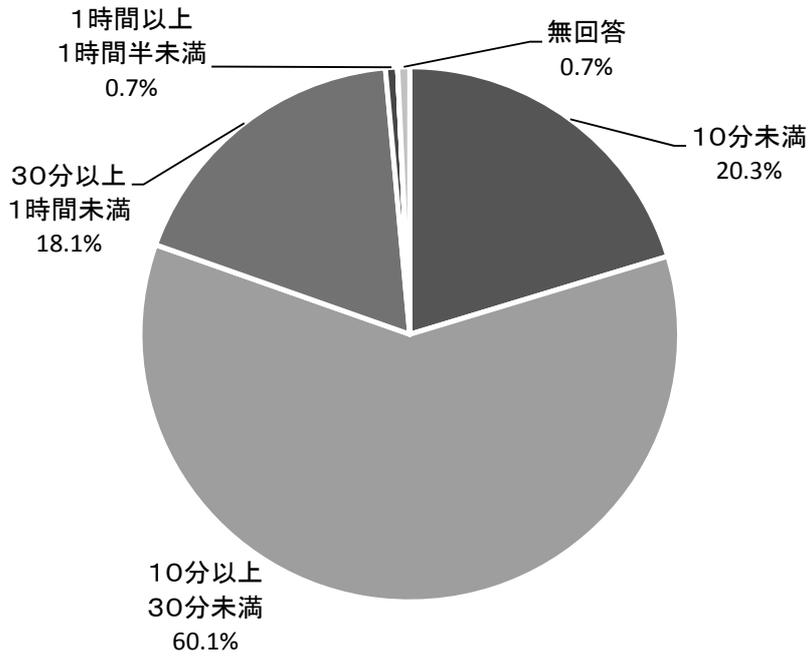


| | | 回答者数 | 徒歩 | 自転車 | 自家用車 | バス | 電車 | モノレール | その他 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 全体 | | 138人 | 13.0% | 9.4% | 55.8% | 15.9% | 4.3% | 0.0% | 1.4% |
| 性別 | 男性 | 57人 | 8.8% | 10.5% | 66.7% | 7.0% | 5.3% | 0.0% | 1.8% |
| | 女性 | 81人 | 16.0% | 8.6% | 48.1% | 22.2% | 3.7% | 0.0% | 1.2% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 20.0% | 6.7% | 46.7% | 26.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 30歳代 | 22人 | 0.0% | 13.6% | 59.1% | 22.7% | 0.0% | 0.0% | 4.5% |
| | 40歳代 | 24人 | 16.7% | 16.7% | 50.0% | 8.3% | 8.3% | 0.0% | 0.0% |
| | 50歳代 | 23人 | 13.0% | 8.7% | 65.2% | 13.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 60歳代 | 32人 | 15.6% | 6.3% | 59.4% | 12.5% | 6.3% | 0.0% | 0.0% |
| | 70歳以上 | 22人 | 13.6% | 4.5% | 50.0% | 18.2% | 9.1% | 0.0% | 4.5% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 18.8% | 6.3% | 50.0% | 18.8% | 6.3% | 0.0% | 0.0% |
| | 小倉北区 | 27人 | 22.2% | 22.2% | 33.3% | 22.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 小倉南区 | 30人 | 10.0% | 3.3% | 70.0% | 13.3% | 0.0% | 0.0% | 3.3% |
| | 若松区 | 12人 | 8.3% | 0.0% | 83.3% | 8.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡東区 | 10人 | 10.0% | 0.0% | 50.0% | 40.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 0.0% | 5.9% | 64.7% | 11.8% | 14.7% | 0.0% | 2.9% |
| | 戸畑区 | 9人 | 44.4% | 33.3% | 22.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

区役所への交通手段について、「自家用車」が55.8%と最も高く、次いで「バス」が15.9%、「徒歩」が13.0%の順であった。

年齢別で見ると、どの年代でも半数近くが「自家用車」を利用していた。

問3 自宅から区役所まで、どれくらいの時間がかかりますか。(1つのみ回答)

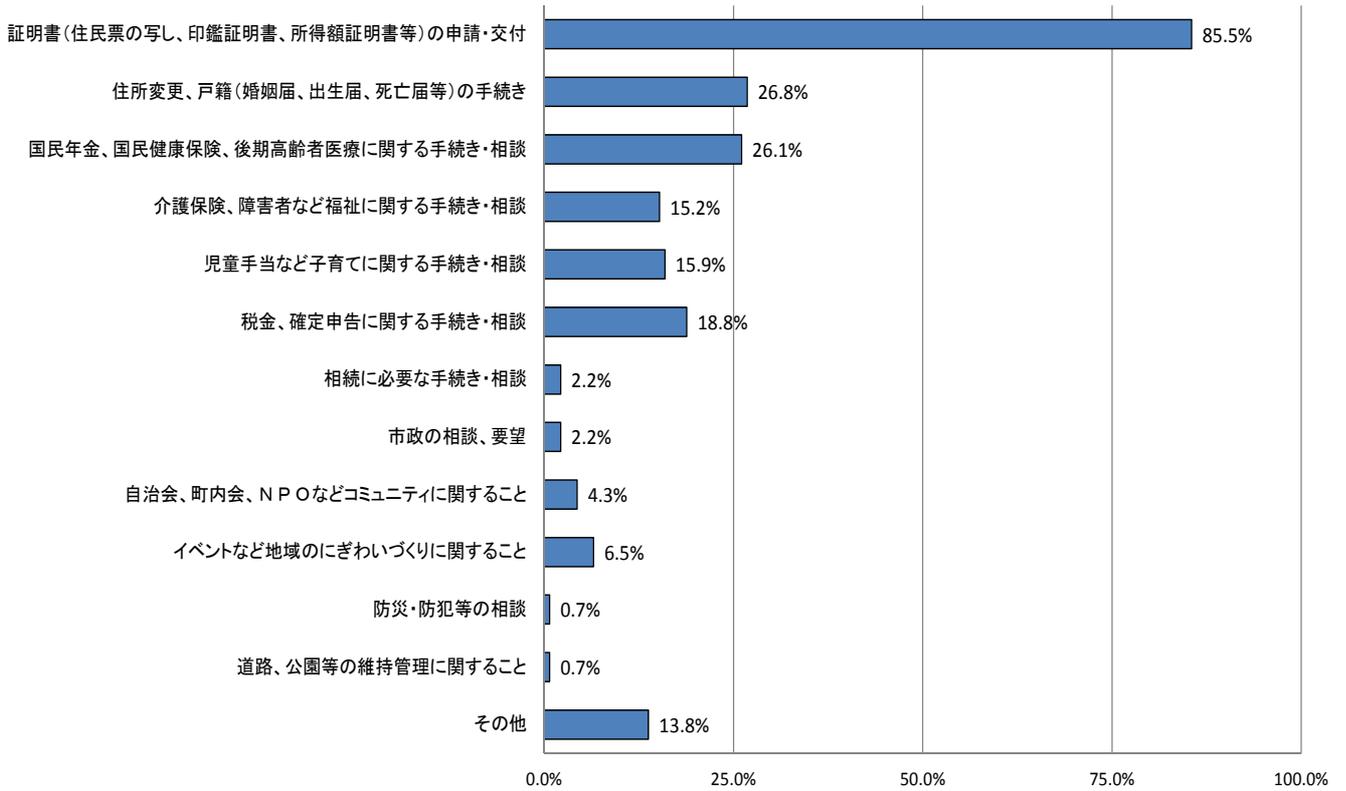


| | | 回答者数 | 10分未満 | 10分以上 30分未満 | 30分以上 1時間未満 | 1時間以上 1時間半未満 | 1時間半以上 | 無回答 |
|-----|-------|------|-------|----------------|----------------|-----------------|--------|------|
| 全体 | | 138人 | 20.3% | 60.1% | 18.1% | 0.7% | 0.0% | 0.7% |
| 性別 | 男性 | 57人 | 31.6% | 56.1% | 12.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 女性 | 81人 | 12.3% | 63.0% | 22.2% | 1.2% | 0.0% | 1.2% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 20.0% | 53.3% | 20.0% | 0.0% | 0.0% | 6.7% |
| | 30歳代 | 22人 | 18.2% | 54.5% | 27.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 40歳代 | 24人 | 20.8% | 66.7% | 12.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 50歳代 | 23人 | 8.7% | 78.3% | 13.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 60歳代 | 32人 | 28.1% | 50.0% | 18.8% | 3.1% | 0.0% | 0.0% |
| | 70歳以上 | 22人 | 22.7% | 59.1% | 18.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 37.5% | 43.8% | 12.5% | 0.0% | 0.0% | 6.3% |
| | 小倉北区 | 27人 | 14.8% | 59.3% | 25.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 小倉南区 | 30人 | 13.3% | 70.0% | 16.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 若松区 | 12人 | 25.0% | 50.0% | 16.7% | 8.3% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡東区 | 10人 | 40.0% | 50.0% | 10.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 14.7% | 61.8% | 23.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 戸畑区 | 9人 | 22.2% | 77.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

自宅から区役所までの所要時間について、「10分以上30分未満」が60.1%と最も高く、次いで「10分未満」が20.3%であった。

年齢別、区別で見ても、約8割が所要時間30分未満であった。

問4 どのような用件で区役所を利用しましたか。(複数回答可)

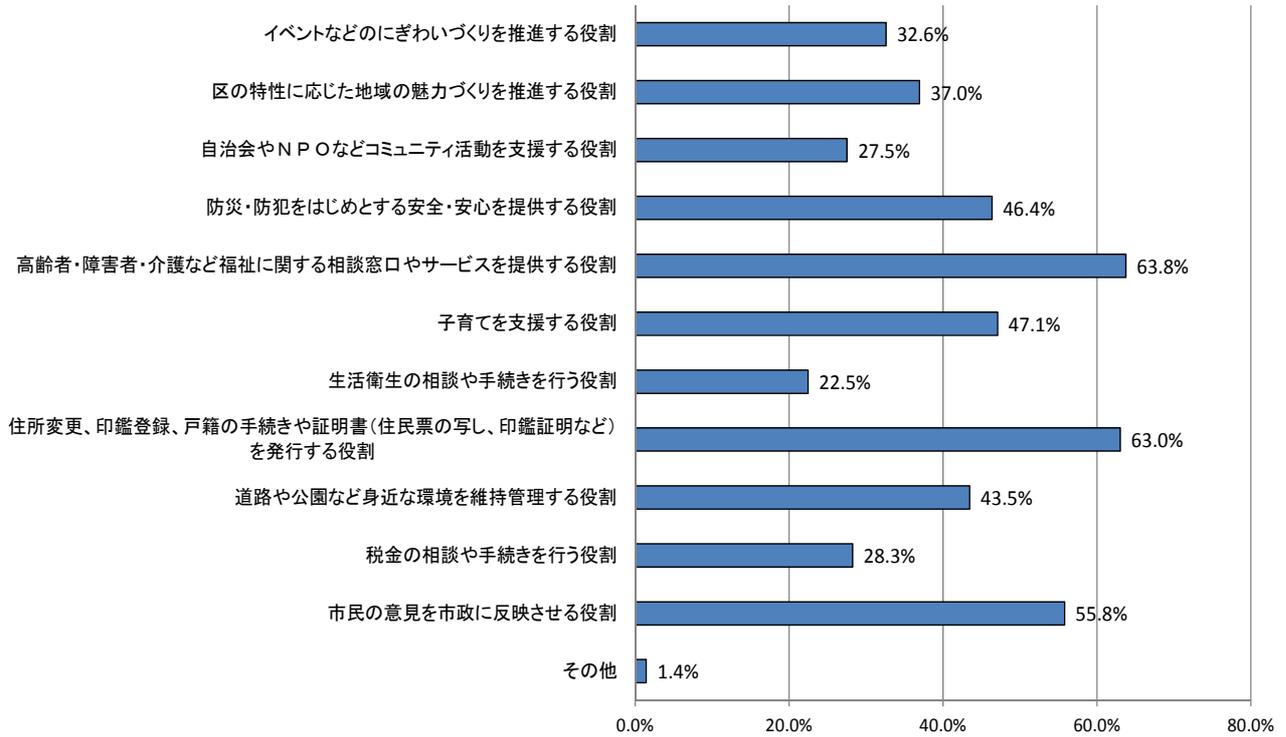


| | 回答者数 | 証明書(住民票の写し、印鑑証明書、所得額証明書等)の申請・交付 | 住所変更、戸籍(婚姻届、出生届、死亡届等)の手続き | 国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療に関する手続き・相談 | 介護保険、障害者など福祉に関する手続き・相談 | 児童手当など子育てに関する手続き・相談 | 税金、確定申告に関する手続き・相談 | 相続に必要な手続き・相談 | 市政の相談、要望 | 自治会、町内会、NPOなどコミュニティに関すること | イベントなど地域のにぎわいづくりに関すること | 防災・防犯等の相談 | 道路、公園等の維持管理に関すること | その他 | |
|-----|-------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------------|-------------------|--------------|----------|---------------------------|------------------------|-----------|-------------------|-------|-------|
| 全体 | 138人 | 85.5% | 26.8% | 26.1% | 15.2% | 15.9% | 18.8% | 2.2% | 2.2% | 4.3% | 6.5% | 0.7% | 0.7% | 13.8% | |
| 性別 | 男性 | 57人 | 78.9% | 24.6% | 28.1% | 15.8% | 7.0% | 28.1% | 3.5% | 1.8% | 8.8% | 1.8% | 0.0% | 14.0% | |
| | 女性 | 81人 | 90.1% | 28.4% | 24.7% | 14.8% | 22.2% | 12.3% | 1.2% | 2.5% | 1.2% | 4.9% | 0.0% | 1.2% | 13.6% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 80.0% | 46.7% | 20.0% | 0.0% | 33.3% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.7% | 0.0% | 20.0% | |
| | 30歳代 | 22人 | 81.8% | 40.9% | 9.1% | 13.6% | 40.9% | 18.2% | 0.0% | 0.0% | 4.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | |
| | 40歳代 | 24人 | 91.7% | 16.7% | 25.0% | 4.2% | 25.0% | 16.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 8.3% | 0.0% | 20.8% | |
| | 50歳代 | 23人 | 82.6% | 21.7% | 21.7% | 17.4% | 4.3% | 17.4% | 4.3% | 0.0% | 4.3% | 4.3% | 0.0% | 13.0% | |
| | 60歳代 | 32人 | 90.6% | 25.0% | 37.5% | 15.6% | 0.0% | 25.0% | 3.1% | 3.1% | 9.4% | 0.0% | 3.1% | 3.1% | 9.4% |
| | 70歳以上 | 22人 | 81.8% | 18.2% | 36.4% | 36.4% | 4.5% | 22.7% | 4.5% | 9.1% | 4.5% | 22.7% | 0.0% | 0.0% | 22.7% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 87.5% | 31.3% | 18.8% | 6.3% | 0.0% | 6.3% | 6.3% | 0.0% | 6.3% | 0.0% | 6.3% | 0.0% | 25.0% |
| | 小倉北区 | 27人 | 81.5% | 29.6% | 18.5% | 14.8% | 14.8% | 25.9% | 3.7% | 7.4% | 0.0% | 7.4% | 0.0% | 0.0% | 11.1% |
| | 小倉南区 | 30人 | 86.7% | 30.0% | 30.0% | 23.3% | 26.7% | 13.3% | 3.3% | 0.0% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 13.3% |
| | 若松区 | 12人 | 83.3% | 25.0% | 41.7% | 33.3% | 8.3% | 33.3% | 0.0% | 8.3% | 0.0% | 16.7% | 0.0% | 0.0% | 8.3% |
| | 八幡東区 | 10人 | 90.0% | 10.0% | 30.0% | 0.0% | 20.0% | 10.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 85.3% | 23.5% | 26.5% | 14.7% | 11.8% | 20.6% | 0.0% | 0.0% | 8.8% | 11.8% | 0.0% | 2.9% | 8.8% |
| 戸畑区 | 9人 | 88.9% | 33.3% | 22.2% | 0.0% | 33.3% | 22.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 11.1% | 0.0% | 0.0% | 44.4% | |

区役所の利用用件について、「証明書(住民票の写し、印鑑証明書、所得額証明書等)の申請・交付」が85.5%と最も高く、次いで「住所変更、戸籍(婚姻届、出生届、死亡届等)の手続き」が26.8%となっている。

年齢別、区別で見ても、全ての層で8割以上が「証明書(住民票の写し、印鑑証明書、所得額証明書等)の申請・交付」であった。

問5 区役所の役割としてどのようなことを期待しますか。(複数回答可)



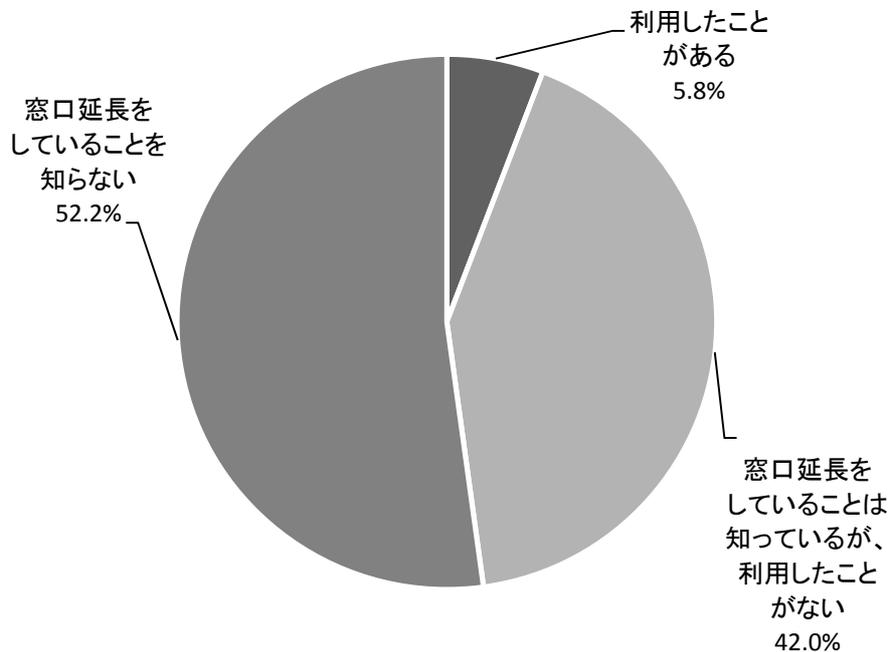
| | 回答者数 | イベントなどのにぎわいづくりを推進する役割 | 区の特性に 応じた地域の 魅力づくりを 推進する役割 | 自治会やNP Oなどコミュニ ティ活動を支 援する役割 | 防災・防犯を はじめとする 安全・安心を 提供する役割 | 高齢者・障害 者・介護など 福祉に関する 相談窓口や サービス提供 する役割 | 子育てを支援 する役割 | 生活衛生の 相談や手続 きを行う役割 | 住所変更、印 鑑登録、戸籍 の手続きや 証明書(住民 票の写し、印 鑑証明など) を発行する役 割 | 道路や公園 など身近な環 境を維持管理 する役割 | 税金の相談 や手続きを行 う役割 | 市民の意見 を市政に反映 させる役割 | その他 |
|-------|------|-----------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|----------------|--------------------------|--|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|------|
| 全体 | 138人 | 32.6% | 37.0% | 27.5% | 46.4% | 63.8% | 47.1% | 22.5% | 63.0% | 43.5% | 28.3% | 55.8% | 1.4% |
| 性別 | | | | | | | | | | | | | |
| 男性 | 57人 | 33.3% | 42.1% | 33.3% | 56.1% | 59.6% | 33.3% | 17.5% | 49.1% | 42.1% | 22.8% | 50.9% | 1.8% |
| 女性 | 81人 | 32.1% | 33.3% | 23.5% | 39.5% | 66.7% | 56.8% | 25.9% | 72.8% | 44.4% | 32.1% | 59.3% | 1.2% |
| 年齢別 | | | | | | | | | | | | | |
| 20歳代 | 15人 | 13.3% | 13.3% | 6.7% | 20.0% | 46.7% | 53.3% | 13.3% | 60.0% | 26.7% | 26.7% | 40.0% | 0.0% |
| 30歳代 | 22人 | 36.4% | 31.8% | 22.7% | 22.7% | 54.5% | 68.2% | 18.2% | 54.5% | 45.5% | 22.7% | 45.5% | 0.0% |
| 40歳代 | 24人 | 41.7% | 41.7% | 33.3% | 50.0% | 70.8% | 66.7% | 41.7% | 79.2% | 45.8% | 25.0% | 54.2% | 4.2% |
| 50歳代 | 23人 | 26.1% | 39.1% | 21.7% | 30.4% | 60.9% | 30.4% | 8.7% | 56.5% | 30.4% | 26.1% | 43.5% | 0.0% |
| 60歳代 | 32人 | 40.6% | 43.8% | 34.4% | 68.8% | 65.6% | 34.4% | 25.0% | 56.3% | 50.0% | 34.4% | 62.5% | 3.1% |
| 70歳以上 | 22人 | 27.3% | 40.9% | 36.4% | 68.2% | 77.3% | 36.4% | 22.7% | 72.7% | 54.5% | 31.8% | 81.8% | 0.0% |
| 区別 | | | | | | | | | | | | | |
| 門司区 | 16人 | 37.5% | 37.5% | 43.8% | 62.5% | 75.0% | 31.3% | 25.0% | 56.3% | 56.3% | 25.0% | 56.3% | 0.0% |
| 小倉北区 | 27人 | 33.3% | 33.3% | 33.3% | 55.6% | 81.5% | 63.0% | 40.7% | 66.7% | 40.7% | 33.3% | 59.3% | 0.0% |
| 小倉南区 | 30人 | 33.3% | 30.0% | 20.0% | 33.3% | 53.3% | 40.0% | 13.3% | 53.3% | 30.0% | 23.3% | 50.0% | 6.7% |
| 若松区 | 12人 | 25.0% | 41.7% | 33.3% | 41.7% | 66.7% | 58.3% | 16.7% | 91.7% | 50.0% | 16.7% | 66.7% | 0.0% |
| 八幡東区 | 10人 | 50.0% | 20.0% | 0.0% | 40.0% | 50.0% | 30.0% | 10.0% | 60.0% | 60.0% | 40.0% | 40.0% | 0.0% |
| 八幡西区 | 34人 | 23.5% | 44.1% | 26.5% | 52.9% | 61.8% | 47.1% | 17.6% | 58.8% | 50.0% | 32.4% | 55.9% | 0.0% |
| 戸畑区 | 9人 | 44.4% | 55.6% | 33.3% | 22.2% | 44.4% | 55.6% | 33.3% | 77.8% | 22.2% | 22.2% | 66.7% | 0.0% |

区役所に期待する役割について、「高齢者・障害者・介護など福祉に関する相談窓口やサービスを提供する役割」が63.8%と最も高く、次いで「住所変更、印鑑登録、戸籍の手続きや証明書(住民票の写し、印鑑証明など)を発行する役割」の63.0%、「市民の意見を市政に反映させる役割」の55.8%の順になっている。

年齢別で見ると、40歳以上で「高齢者・障害者・介護など福祉に関する相談窓口やサービスを提供する役割」、20歳代から40歳代で「子育てを支援する役割」の割合が高くなっている。

問6 区役所の窓口受付時間は通常17時までですが、毎週木曜日は市民課、保健福祉課、国保年金課、税務課などで、19時まで延長しています。

窓口を延長している時間帯に利用したことがありますか。(1つのみ回答)



| | | 回答者数 | 利用したことがある | 窓口延長をしていることは知っているが、利用したことがない | 窓口延長をしていることを知らない |
|-----|-------|------|-----------|------------------------------|------------------|
| 全体 | | 138人 | 5.8% | 42.0% | 52.2% |
| 性別 | 男性 | 57人 | 3.5% | 38.6% | 57.9% |
| | 女性 | 81人 | 7.4% | 44.4% | 48.1% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 6.7% | 40.0% | 53.3% |
| | 30歳代 | 22人 | 4.5% | 40.9% | 54.5% |
| | 40歳代 | 24人 | 4.2% | 37.5% | 58.3% |
| | 50歳代 | 23人 | 4.3% | 47.8% | 47.8% |
| | 60歳代 | 32人 | 6.3% | 50.0% | 43.8% |
| | 70歳以上 | 22人 | 9.1% | 31.8% | 59.1% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 0.0% | 50.0% | 50.0% |
| | 小倉北区 | 27人 | 7.4% | 29.6% | 63.0% |
| | 小倉南区 | 30人 | 3.3% | 40.0% | 56.7% |
| | 若松区 | 12人 | 8.3% | 66.7% | 25.0% |
| | 八幡東区 | 10人 | 20.0% | 30.0% | 50.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 2.9% | 44.1% | 52.9% |
| | 戸畑区 | 9人 | 11.1% | 44.4% | 44.4% |

区役所の窓口延長について、「知らない」が52.2%で最も高かった。

「知っているが、利用したことがない」と合わせると、9割以上が窓口延長を利用したことがないという結果になった。

問6-1 <問6で「利用したことがある」と答えた方にお尋ねします。>
 どのようなことで利用しましたか。

| 利用用件 | 件数 |
|------------|----|
| 住民票の写しの交付 | 3 |
| 保険料等の納付、相談 | 2 |
| 印鑑証明の申請 | 1 |
| 戸籍に関すること | 1 |
| 出生届け | 1 |

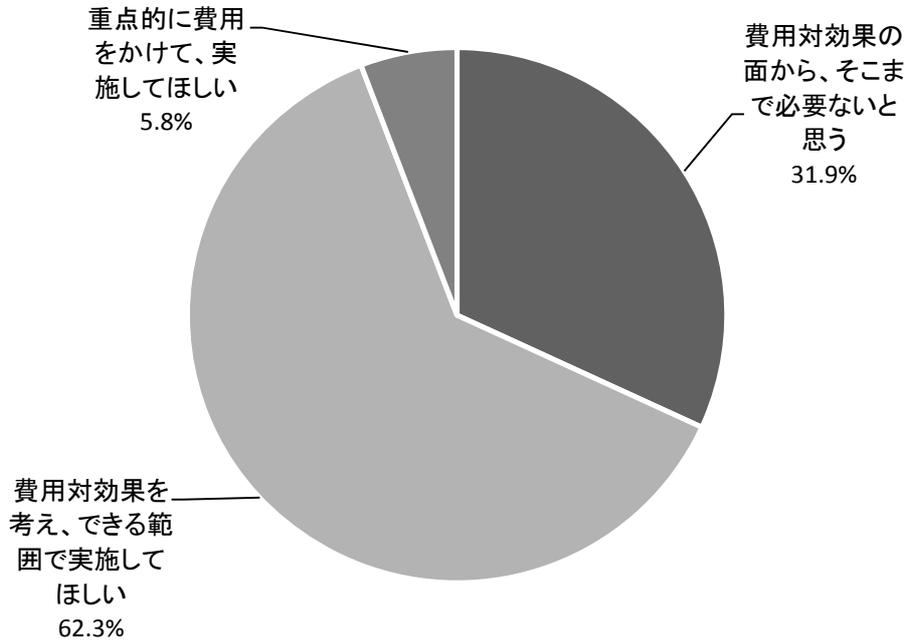
問6-2 <問6で「利用したことがある」と答えた方にお尋ねします。>
 窓口を延長している時間帯に利用した理由は何ですか。(1つのみ回答)

| | | 回答者数 | 買い物など、他の用事のついでがあったから | 仕事などで昼間の開庁時間内に行くことができなかったから | 昼間よりもこの時間帯がすいているから | この時間帯に都合がよかったから | 特に理由はないが開庁していたから | その他 |
|-----|-------|------|----------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------|------------------|------|
| 全体 | | 8人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 性別 | 男性 | 2人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 女性 | 6人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 年齢別 | 20歳代 | 1人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 30歳代 | 1人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 40歳代 | 1人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 50歳代 | 1人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 60歳代 | 2人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 70歳以上 | 2人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 区別 | 門司区 | 0人 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 小倉北区 | 2人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 小倉南区 | 1人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 若松区 | 1人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡東区 | 2人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 1人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 戸畑区 | 1人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

窓口延長を利用する用件は、「住民票の写しの交付」や「印鑑証明の申請」など市民課の業務に関するものが多かった。

窓口延長の時間帯に利用する理由は、全員が「仕事などで昼間の開庁時間内に行くことができなかった」であった。

問7 窓口延長の拡大（木曜日以外の実施）や休日の開庁が必要だと思いますか。
（1つのみ回答）

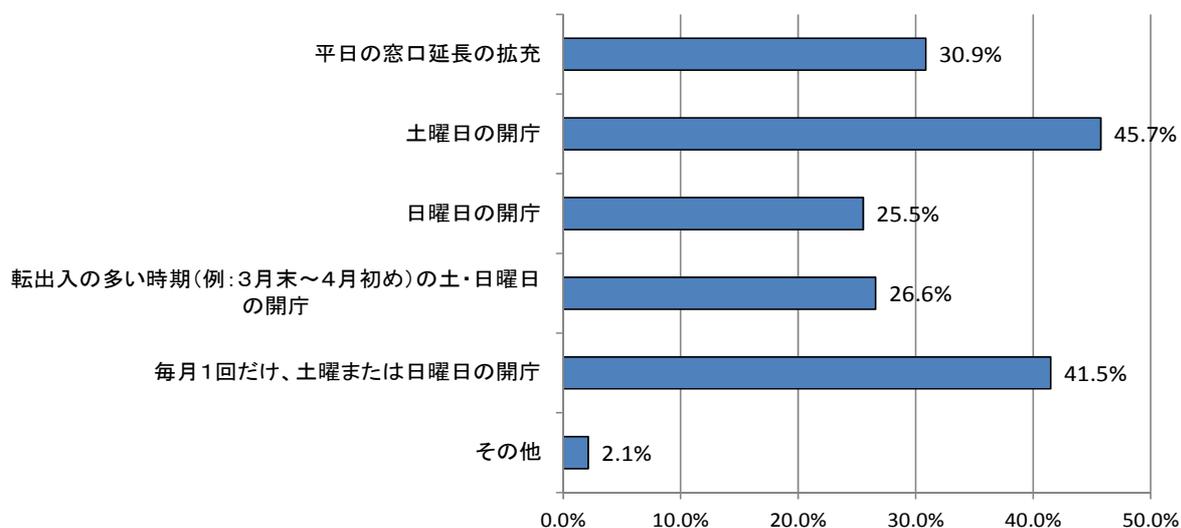


| | | 回答者数 | 費用対効果の面から、そこまで必要ないと思う | 費用対効果を考え、できる範囲で実施してほしい | 重点的に費用をかけて、実施してほしい |
|-----|-------|------|-----------------------|------------------------|--------------------|
| 全体 | | 138人 | 31.9% | 62.3% | 5.8% |
| 性別 | 男性 | 57人 | 38.6% | 52.6% | 8.8% |
| | 女性 | 81人 | 27.2% | 69.1% | 3.7% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 13.3% | 86.7% | 0.0% |
| | 30歳代 | 22人 | 27.3% | 63.6% | 9.1% |
| | 40歳代 | 24人 | 12.5% | 79.2% | 8.3% |
| | 50歳代 | 23人 | 34.8% | 60.9% | 4.3% |
| | 60歳代 | 32人 | 53.1% | 43.8% | 3.1% |
| | 70歳以上 | 22人 | 36.4% | 54.5% | 9.1% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 37.5% | 56.3% | 6.3% |
| | 小倉北区 | 27人 | 25.9% | 66.7% | 7.4% |
| | 小倉南区 | 30人 | 40.0% | 56.7% | 3.3% |
| | 若松区 | 12人 | 16.7% | 66.7% | 16.7% |
| | 八幡東区 | 10人 | 40.0% | 50.0% | 10.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 26.5% | 70.6% | 2.9% |
| | 戸畑区 | 9人 | 44.4% | 55.6% | 0.0% |

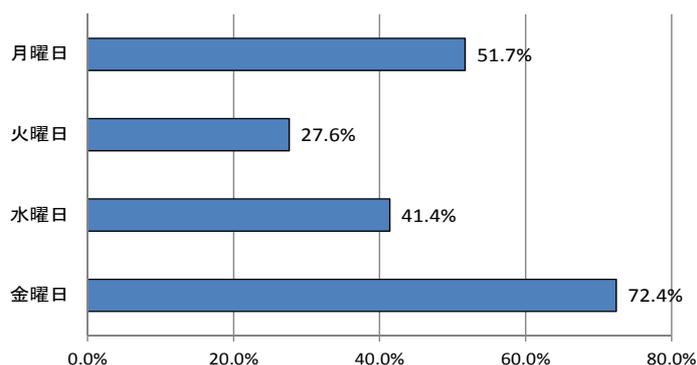
窓口延長の拡大や休日開庁について、「費用対効果を考え、できる範囲で実施してほしい」が62.3%と最も高かった。

「費用対効果の面から、そこまで必要ないと思う」と合わせると、9割以上が費用対効果を考慮すべきと考えている。

問7-1 <問7で「費用対効果を考え、できる範囲で実施してほしい」、「重点的に費用をかけて、実施してほしい」と答えた方にお尋ねします。>
実施してほしいと思うのはどれですか。(複数回答可)



問7-1で「平日の窓口延長の拡充」と答えた方にお尋ねします。希望する曜日をお選びください。



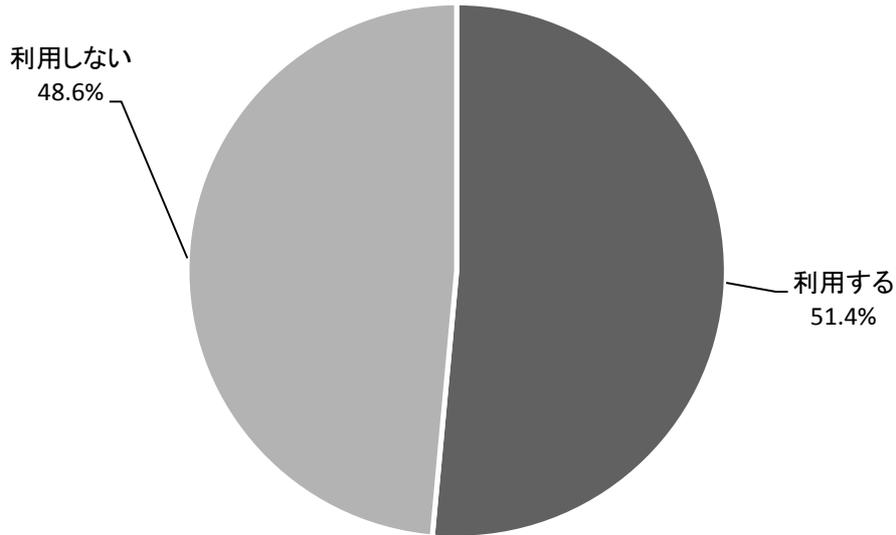
| | | 回答者数 | 平日の窓口延長の拡充 | 土曜日の開庁 | 日曜日の開庁 | 転出入の多い時期(例:3月末~4月初め)の土・日曜日の開庁 | 毎月1回だけ、土曜または日曜日の開庁 | その他 |
|-----|-------|------|------------|--------|--------|-------------------------------|--------------------|------|
| 全体 | | 94人 | 30.9% | 45.7% | 25.5% | 26.6% | 41.5% | 2.1% |
| 性別 | 男性 | 35人 | 28.6% | 28.6% | 20.0% | 28.6% | 48.6% | 2.9% |
| | 女性 | 59人 | 32.2% | 55.9% | 28.8% | 25.4% | 37.3% | 1.7% |
| 年齢別 | 20歳代 | 13人 | 46.2% | 38.5% | 23.1% | 23.1% | 46.2% | 0.0% |
| | 30歳代 | 16人 | 18.8% | 62.5% | 25.0% | 25.0% | 50.0% | 6.3% |
| | 40歳代 | 21人 | 38.1% | 61.9% | 42.9% | 28.6% | 19.0% | 0.0% |
| | 50歳代 | 15人 | 13.3% | 40.0% | 20.0% | 26.7% | 40.0% | 0.0% |
| | 60歳代 | 15人 | 33.3% | 33.3% | 13.3% | 40.0% | 60.0% | 0.0% |
| | 70歳以上 | 14人 | 35.7% | 28.6% | 21.4% | 14.3% | 42.9% | 7.1% |
| 区別 | 門司区 | 10人 | 10.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 70.0% | 0.0% |
| | 小倉北区 | 20人 | 25.0% | 45.0% | 35.0% | 35.0% | 30.0% | 0.0% |
| | 小倉南区 | 18人 | 33.3% | 27.8% | 22.2% | 22.2% | 44.4% | 5.6% |
| | 若松区 | 10人 | 30.0% | 60.0% | 20.0% | 30.0% | 50.0% | 0.0% |
| | 八幡東区 | 6人 | 50.0% | 66.7% | 0.0% | 16.7% | 50.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 25人 | 40.0% | 60.0% | 32.0% | 24.0% | 32.0% | 4.0% |
| | 戸畑区 | 5人 | 20.0% | 40.0% | 20.0% | 40.0% | 40.0% | 0.0% |

窓口延長の拡大や休日開庁の実施については、「土曜日の開庁」が45.7%と最も高く、次いで「毎月1回だけ、土曜または日曜日の開庁」が41.5%となっている。
年齢別で見ると、30歳代から40歳代で「土曜日の開庁」を望む割合が高くなっている。

問8 マイナンバー制度*の導入にあわせて、多くの市町村でコンビニエンスストアでの住民票の写しや印鑑証明など証明書の交付を検討していますが、本市で実施した場合、利用しますか。(1つのみ回答)

※住民票を有する全ての方に1人一つの番号を付して、社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理する制度です。

※コンビニエンスストアで証明書交付を受ける場合、あらかじめ個人番号カード取得が必要になります。

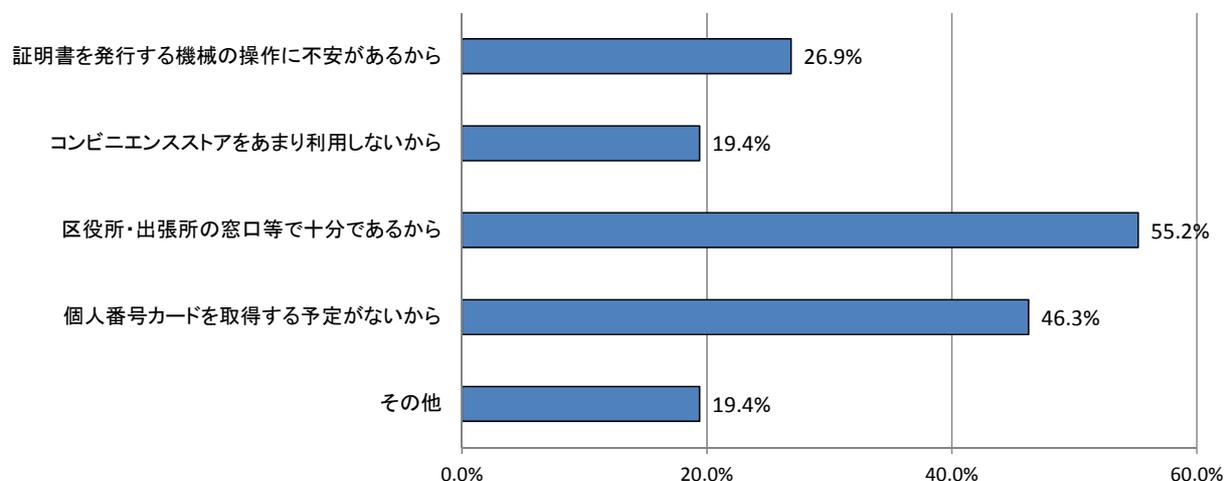


| | | 回答者数 | 利用する | 利用しない |
|-----|-------|------|-------|-------|
| 全体 | | 138人 | 51.4% | 48.6% |
| 性別 | 男性 | 57人 | 61.4% | 38.6% |
| | 女性 | 81人 | 44.4% | 55.6% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 66.7% | 33.3% |
| | 30歳代 | 22人 | 59.1% | 40.9% |
| | 40歳代 | 24人 | 58.3% | 41.7% |
| | 50歳代 | 23人 | 39.1% | 60.9% |
| | 60歳代 | 32人 | 46.9% | 53.1% |
| | 70歳以上 | 22人 | 45.5% | 54.5% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 56.3% | 43.8% |
| | 小倉北区 | 27人 | 48.1% | 51.9% |
| | 小倉南区 | 30人 | 50.0% | 50.0% |
| | 若松区 | 12人 | 66.7% | 33.3% |
| | 八幡東区 | 10人 | 40.0% | 60.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 47.1% | 52.9% |
| | 戸畑区 | 9人 | 66.7% | 33.3% |

コンビニエンスストアでの証明書交付を「利用する」と「利用しない」が、ほぼ半々となっている。

年齢別で見ると、若い世代ほど「利用する」、年齢が高い世代ほど「利用しない」の割合が高くなっている。

問8-1 <問8で「利用しない」と答えた方にお尋ねします。>
 利用しない理由は何ですか。(複数回答可)

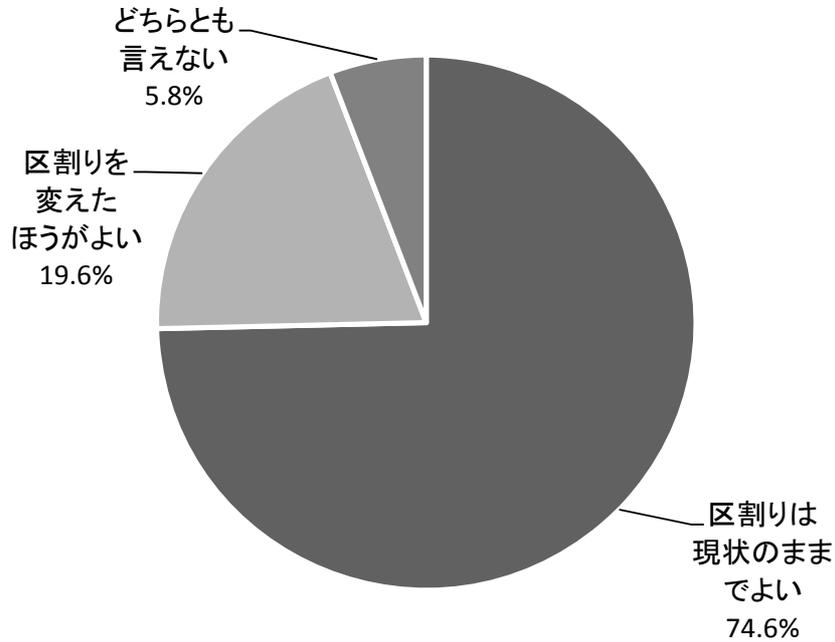


| | | 回答者数 | 証明書を発行する機械の操作に不安があるから | コンビニエンスストアをあまり利用しないから | 区役所・出張所の窓口等で十分であるから | 個人番号カードを取得する予定がないから | その他 |
|-----|-------|------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|-------|
| 全体 | | 67人 | 26.9% | 19.4% | 55.2% | 46.3% | 19.4% |
| 性別 | 男性 | 22人 | 18.2% | 27.3% | 72.7% | 27.3% | 27.3% |
| | 女性 | 45人 | 31.1% | 15.6% | 46.7% | 55.6% | 15.6% |
| 年齢別 | 20歳代 | 5人 | 20.0% | 0.0% | 40.0% | 80.0% | 0.0% |
| | 30歳代 | 9人 | 33.3% | 11.1% | 77.8% | 33.3% | 22.2% |
| | 40歳代 | 10人 | 30.0% | 10.0% | 30.0% | 60.0% | 20.0% |
| | 50歳代 | 14人 | 28.6% | 28.6% | 21.4% | 50.0% | 21.4% |
| | 60歳代 | 17人 | 29.4% | 35.3% | 76.5% | 41.2% | 11.8% |
| | 70歳以上 | 12人 | 16.7% | 8.3% | 75.0% | 33.3% | 33.3% |
| 区別 | 門司区 | 7人 | 57.1% | 14.3% | 57.1% | 71.4% | 28.6% |
| | 小倉北区 | 14人 | 21.4% | 35.7% | 57.1% | 35.7% | 14.3% |
| | 小倉南区 | 15人 | 6.7% | 20.0% | 66.7% | 53.3% | 26.7% |
| | 若松区 | 4人 | 25.0% | 50.0% | 50.0% | 25.0% | 50.0% |
| | 八幡東区 | 6人 | 33.3% | 0.0% | 50.0% | 66.7% | 16.7% |
| | 八幡西区 | 18人 | 38.9% | 11.1% | 44.4% | 38.9% | 11.1% |
| | 戸畑区 | 3人 | 0.0% | 0.0% | 66.7% | 33.3% | 0.0% |

コンビニエンスストアでの証明書交付を利用しない理由について、「区役所・出張所の窓口等で十分であるから」が55.2%と半数を超え、次いで「個人番号カードを取得する予定がないから」が46.3%となっている。

「証明書を発行する機械の操作」については、2～3割の人が世代に関わらず不安に感じている。

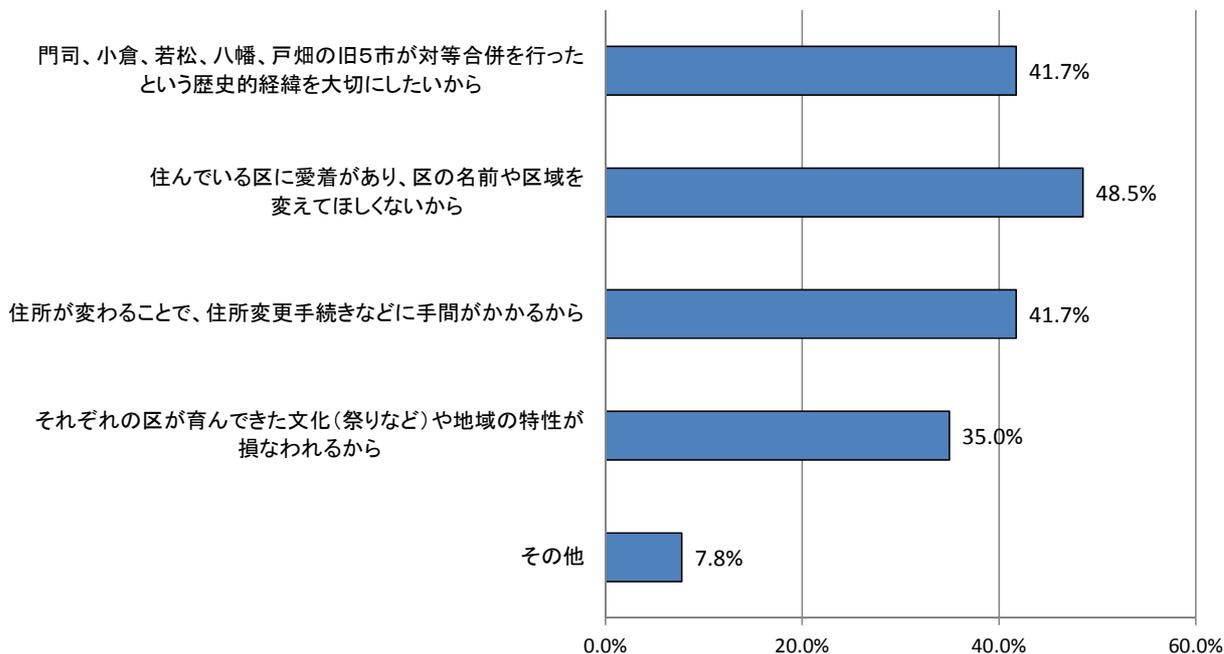
問9 本市は昭和38年に門司、小倉、若松、八幡、戸畑の旧5市の対等合併により5区体制でスタートした後、昭和49年に小倉区と八幡区を分区し、現在の7区体制となりました。市制発足から50年が経過し、本市をとりまく社会情勢が変化する中で、現行の区割りについて、どのように考えますか。(1つのみ回答)。



| | | 回答者数 | 区割りは現状のままでよい | 区割りを変えたほうがよい | どちらとも言えない |
|-----|-------|------|--------------|--------------|-----------|
| 全体 | | 138人 | 74.6% | 19.6% | 5.8% |
| 性別 | 男性 | 57人 | 68.4% | 26.3% | 5.3% |
| | 女性 | 81人 | 79.0% | 14.8% | 6.2% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 93.3% | 6.7% | 0.0% |
| | 30歳代 | 22人 | 59.1% | 27.3% | 13.6% |
| | 40歳代 | 24人 | 75.0% | 16.7% | 8.3% |
| | 50歳代 | 23人 | 65.2% | 26.1% | 8.7% |
| | 60歳代 | 32人 | 78.1% | 21.9% | 0.0% |
| | 70歳以上 | 22人 | 81.8% | 13.6% | 4.5% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 81.3% | 6.3% | 12.5% |
| | 小倉北区 | 27人 | 74.1% | 14.8% | 11.1% |
| | 小倉南区 | 30人 | 76.7% | 20.0% | 3.3% |
| | 若松区 | 12人 | 41.7% | 58.3% | 0.0% |
| | 八幡東区 | 10人 | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 70.6% | 23.5% | 5.9% |
| | 戸畑区 | 9人 | 88.9% | 11.1% | 0.0% |

現行の区割りについて、「区割りは現状のままでよい」が74.6%と最も高かった。年齢別で見ると、20歳代では9割を超える人が「区割りは現状のままでよい」と考えている。

問9-1 <問9で「区割りは現状のままでよい」と答えた方にお尋ねします。>
その理由はどのようなことですか。(複数回答可)

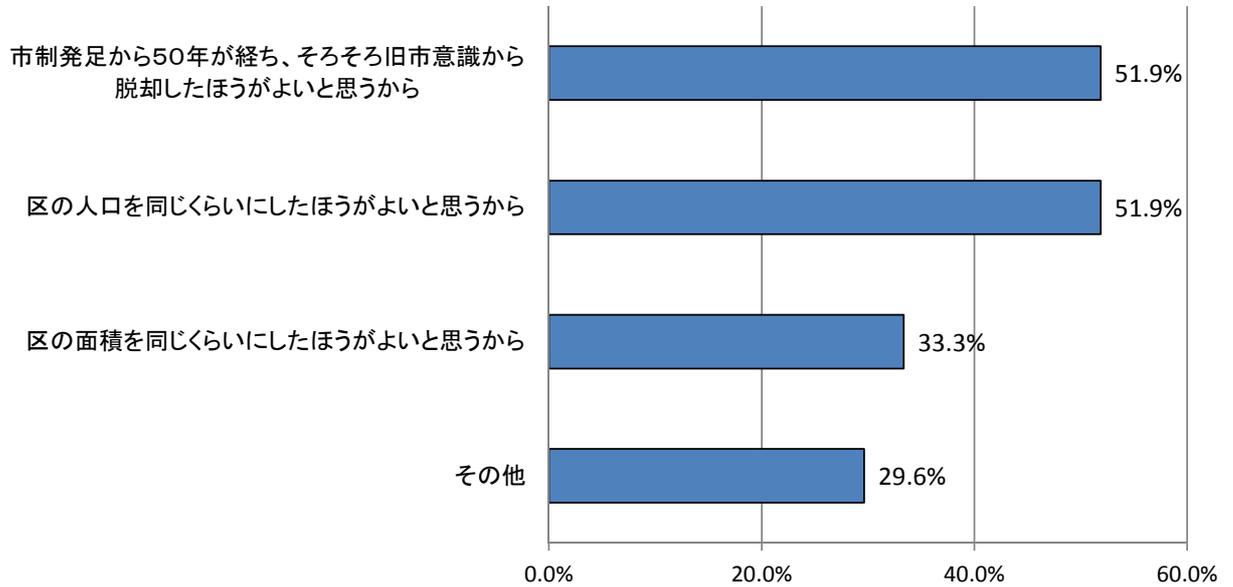


| | | 回答者数 | 門司、小倉、若松、八幡、戸畑の旧5市が対等合併を行ったという歴史的経緯を大切にしたいから | 住んでいる区に愛着があり、区の名前や区域を変えてほしくないから | 住所が変わることで、住所変更手続きなどに手間がかかるから | それぞれの区が育んできた文化(祭りなど)や地域の特性が損なわれるから | その他 |
|-----|-------|------|--|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------|-------|
| 全体 | | 103人 | 41.7% | 48.5% | 41.7% | 35.0% | 7.8% |
| 性別 | 男性 | 39人 | 51.3% | 43.6% | 28.2% | 33.3% | 7.7% |
| | 女性 | 64人 | 35.9% | 51.6% | 50.0% | 35.9% | 7.8% |
| 年齢別 | 20歳代 | 14人 | 14.3% | 71.4% | 71.4% | 42.9% | 7.1% |
| | 30歳代 | 13人 | 23.1% | 38.5% | 46.2% | 30.8% | 7.7% |
| | 40歳代 | 18人 | 44.4% | 50.0% | 55.6% | 33.3% | 5.6% |
| | 50歳代 | 15人 | 33.3% | 66.7% | 46.7% | 26.7% | 6.7% |
| | 60歳代 | 25人 | 68.0% | 16.0% | 24.0% | 44.0% | 8.0% |
| | 70歳以上 | 18人 | 44.4% | 66.7% | 22.2% | 27.8% | 11.1% |
| 区別 | 門司区 | 13人 | 69.2% | 30.8% | 46.2% | 38.5% | 15.4% |
| | 小倉北区 | 20人 | 50.0% | 40.0% | 40.0% | 35.0% | 5.0% |
| | 小倉南区 | 23人 | 26.1% | 52.2% | 34.8% | 39.1% | 13.0% |
| | 若松区 | 5人 | 40.0% | 40.0% | 60.0% | 40.0% | 20.0% |
| | 八幡東区 | 10人 | 30.0% | 90.0% | 60.0% | 30.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 24人 | 45.8% | 54.2% | 41.7% | 20.8% | 4.2% |
| | 戸畑区 | 8人 | 25.0% | 25.0% | 25.0% | 62.5% | 0.0% |

「区割りは現状のままでよい」と答えた理由について、半数近くが「住んでいる区に愛着があり、区の名前や区域を変えてほしくないから」をあげている。

年齢別で見ると、年齢が高い世代ほど「歴史的経緯を大切にしたいから」、若い世代ほど「住所変更手続きなどに手間がかかるから」の割合が高くなっている。

問9-2 <問9で「区割りを変えたほうがよい」と答えた方にお尋ねします。>
その理由はどのようなことですか。(複数回答可)



| | | 回答者数 | 市制発足から50年 が経ち、そろそろ旧 市意識から脱却し たほうがよいと思 うから | 区の人口を同じくら いにしたほうがよい と思うから | 区の面積を同じくら いにしたほうがよい と思うから | その他 |
|-----|-------|------|---|---------------------------------|---------------------------------|--------|
| 全体 | | 27人 | 51.9% | 51.9% | 33.3% | 29.6% |
| 性別 | 男性 | 15人 | 53.3% | 53.3% | 33.3% | 20.0% |
| | 女性 | 12人 | 50.0% | 50.0% | 33.3% | 41.7% |
| 年齢別 | 20歳代 | 1人 | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% |
| | 30歳代 | 6人 | 50.0% | 50.0% | 50.0% | 33.3% |
| | 40歳代 | 4人 | 75.0% | 25.0% | 0.0% | 25.0% |
| | 50歳代 | 6人 | 50.0% | 33.3% | 50.0% | 16.7% |
| | 60歳代 | 7人 | 57.1% | 71.4% | 28.6% | 28.6% |
| | 70歳以上 | 3人 | 33.3% | 66.7% | 33.3% | 33.3% |
| 区別 | 門司区 | 1人 | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 小倉北区 | 4人 | 25.0% | 25.0% | 25.0% | 50.0% |
| | 小倉南区 | 6人 | 66.7% | 16.7% | 16.7% | 33.3% |
| | 若松区 | 7人 | 57.1% | 42.9% | 42.9% | 28.6% |
| | 八幡東区 | 0人 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 8人 | 50.0% | 100.0% | 37.5% | 25.0% |
| | 戸畑区 | 1人 | 0.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% |

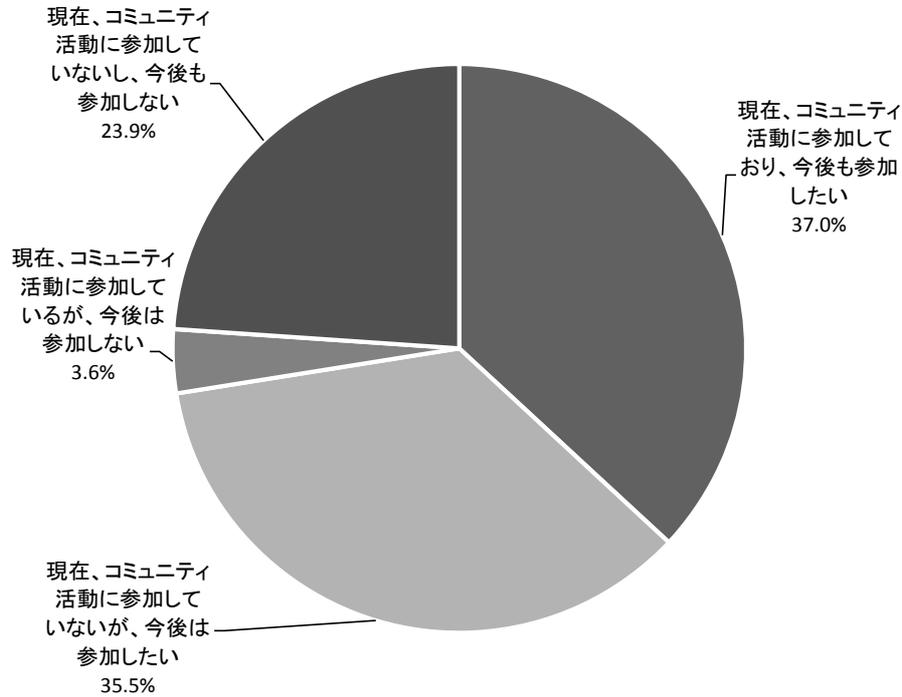
「区割りを変えたほうがよい」と答えた理由について、半数以上が「市制発足から50年が経ち、そろそろ旧市意識から脱却したほうがよいと思うから」と「区の人口を同じくらいにしたほうがよいと思うから」をあげている。

問9-3 <問9で「どちらとも言えない」と答えた方にお尋ねします。>
その理由をお書きください。

8人の方から、以下のとおり記入がありました。

- 人口動態も変化しているので、今後、現在の区割りにしている利点があるのかわからない。(女性 40歳代 門司区)
- 大局的見地から識者が判断すべき。(女性 50歳代 門司区)
- 区ごとの歴史や事情があると思うので、知識不足の現状では安易な事は言えない。(男性 30歳代 小倉北区)
- 旧制度の区割りの当時は北九州にいなかった。(男性 30歳代 小倉北区)
- 問題が生じているのであれば考慮する必要があるが、支障があるとは聞いていない。また、区役所の再編では多くの費用が発生しそうだから。(男性 70歳代 小倉北区)
- それぞれ区に愛着がある。しかし、子どもの中学の区内大会などを見て思うが、小倉南区、八幡西区に人口が偏りすぎている部分もある。(女性 40歳代 小倉南区)
- 現在の区の定着や住所変更、様々な看板などの処理に税金がかかる。ただし、学校区などを考えると、もう少し(八幡西区と若松区など、近い学校に行けないなど)効率のよい分け方はないかとも思う。(女性 30歳代 八幡西区)
- 現在、八幡東区との境に住んでいる。住所は八幡西区であるが、学校等の生活圏は八幡東区で、自治会も八幡東区である。
長年、なれ親しんだ住所に愛着はあるが、自治会を運営される方は、手間等が他の自治会より大変だろうと思う。(女性 50歳代 八幡西区)

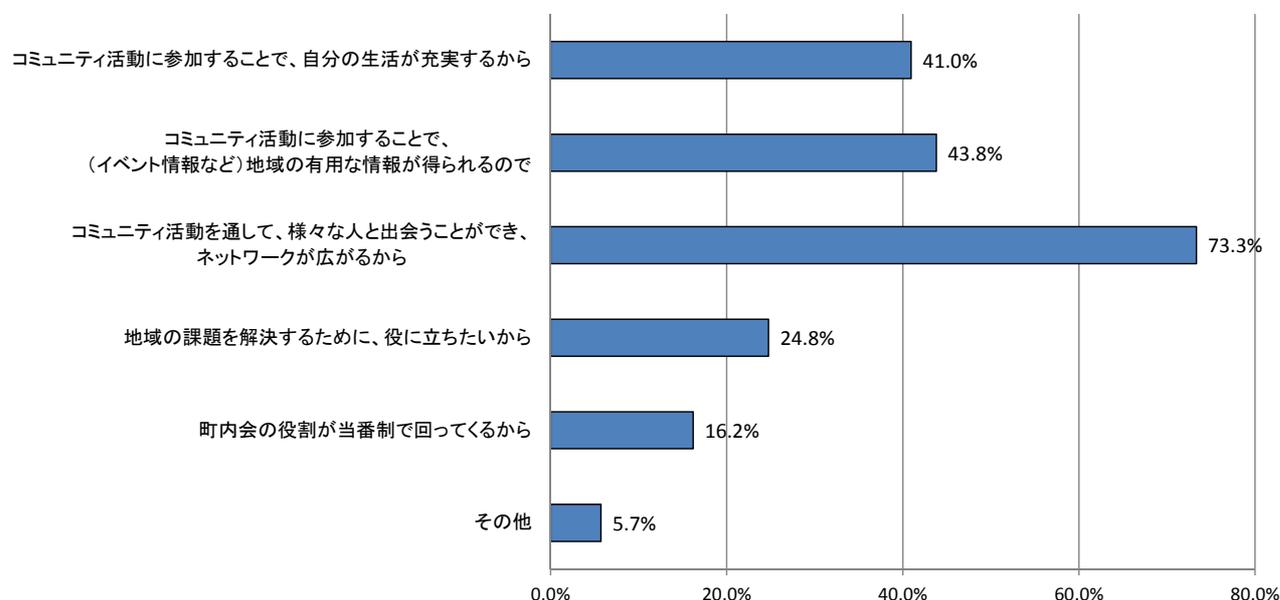
問10 区役所は、自治会や町内会、NPO法人、ボランティア団体などのコミュニティが、地域の特性に応じて活動できるように支援する役割を担っていますが、コミュニティ活動への参加について、どのように考えていますか。(1つのみ回答)



| | | 回答者数 | 現在、コミュニティ活動に参加しており、今後も参加したい | 現在、コミュニティ活動に参加していないが、今後は参加したい | 現在、コミュニティ活動に参加しているが、今後は参加しない | 現在、コミュニティ活動に参加していないし、今後も参加しない |
|-----|-------|------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 全体 | | 138人 | 37.0% | 35.5% | 3.6% | 23.9% |
| 性別 | 男性 | 57人 | 42.1% | 35.1% | 3.5% | 19.3% |
| | 女性 | 81人 | 33.3% | 35.8% | 3.7% | 27.2% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 6.7% | 40.0% | 0.0% | 53.3% |
| | 30歳代 | 22人 | 22.7% | 45.5% | 4.5% | 27.3% |
| | 40歳代 | 24人 | 33.3% | 41.7% | 4.2% | 20.8% |
| | 50歳代 | 23人 | 30.4% | 43.5% | 4.3% | 21.7% |
| | 60歳代 | 32人 | 50.0% | 28.1% | 0.0% | 21.9% |
| | 70歳以上 | 22人 | 63.6% | 18.2% | 9.1% | 9.1% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 62.5% | 25.0% | 6.3% | 6.3% |
| | 小倉北区 | 27人 | 25.9% | 51.9% | 0.0% | 22.2% |
| | 小倉南区 | 30人 | 26.7% | 36.7% | 3.3% | 33.3% |
| | 若松区 | 12人 | 66.7% | 8.3% | 0.0% | 25.0% |
| | 八幡東区 | 10人 | 30.0% | 20.0% | 10.0% | 40.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 35.3% | 35.3% | 5.9% | 23.5% |
| | 戸畑区 | 9人 | 33.3% | 55.6% | 0.0% | 11.1% |

コミュニティ活動への参加について、7割以上が「参加したい」となっている。
年齢別で見ると、「参加したい」は40歳代以上の各年代で7割を超えており、「参加しない」は20歳代で特に高くなっている。

問10-1 <問10で「現在、コミュニティ活動に参加しており、今後も参加したい」、「現在、コミュニティ活動に参加していないが、今後は参加したい」、「現在、コミュニティ活動に参加しているが、今後は参加しない」と答えた方にお尋ねします。>
参加した又は参加したいと思う動機はどのようなことですか。(複数回答可)



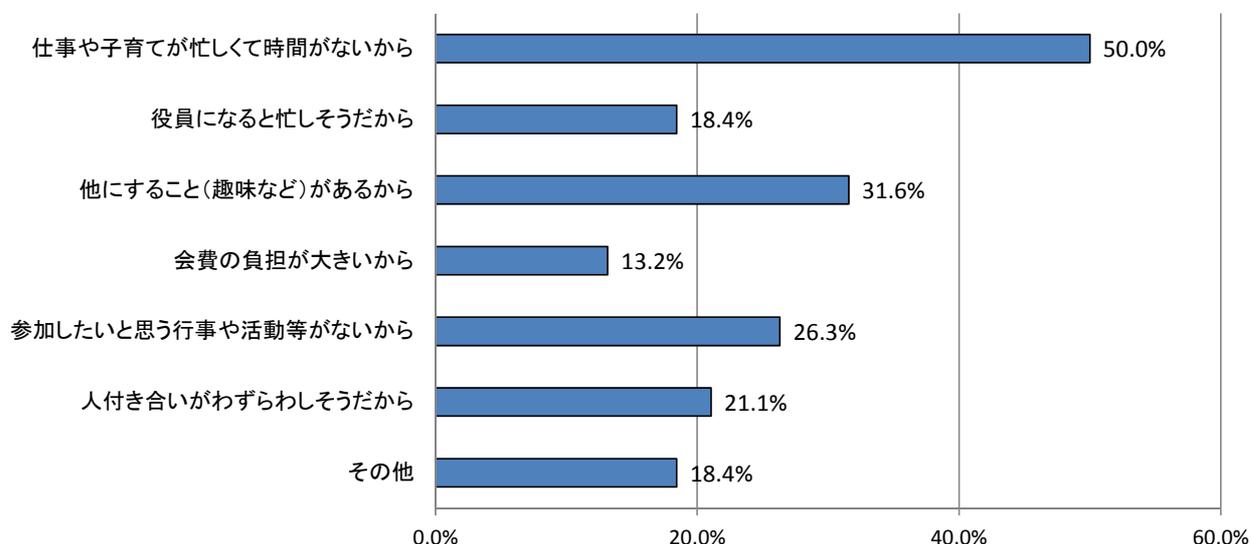
| | | 回答者数 | コミュニティ活動に参加することで、自分の生活が充実するから | コミュニティ活動に参加することで、(イベント情報など)地域の有用な情報が得られるので | コミュニティ活動を通して、様々な人と出会うことができ、ネットワークが広がるから | 地域の課題を解決するために、役に立ちたいから | 町内会の役割が当番制で回ってくるから | その他 |
|-----|-------|------|-------------------------------|--|---|------------------------|--------------------|-------|
| 全体 | | 105人 | 41.0% | 43.8% | 73.3% | 24.8% | 16.2% | 5.7% |
| 性別 | 男性 | 46人 | 37.0% | 45.7% | 78.3% | 39.1% | 13.0% | 8.7% |
| | 女性 | 59人 | 44.1% | 42.4% | 69.5% | 13.6% | 18.6% | 3.4% |
| 年齢別 | 20歳代 | 7人 | 42.9% | 57.1% | 85.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 30歳代 | 16人 | 31.3% | 37.5% | 81.3% | 18.8% | 18.8% | 12.5% |
| | 40歳代 | 19人 | 47.4% | 26.3% | 57.9% | 5.3% | 26.3% | 5.3% |
| | 50歳代 | 18人 | 44.4% | 33.3% | 55.6% | 38.9% | 11.1% | 0.0% |
| | 60歳代 | 25人 | 44.0% | 52.0% | 88.0% | 40.0% | 12.0% | 0.0% |
| | 70歳以上 | 20人 | 35.0% | 60.0% | 75.0% | 25.0% | 20.0% | 15.0% |
| 区別 | 門司区 | 15人 | 26.7% | 26.7% | 53.3% | 20.0% | 33.3% | 0.0% |
| | 小倉北区 | 21人 | 38.1% | 52.4% | 90.5% | 33.3% | 4.8% | 0.0% |
| | 小倉南区 | 20人 | 30.0% | 50.0% | 85.0% | 20.0% | 0.0% | 15.0% |
| | 若松区 | 9人 | 33.3% | 44.4% | 77.8% | 44.4% | 33.3% | 11.1% |
| | 八幡東区 | 6人 | 83.3% | 66.7% | 66.7% | 33.3% | 16.7% | 16.7% |
| | 八幡西区 | 26人 | 50.0% | 34.6% | 69.2% | 23.1% | 26.9% | 3.8% |
| | 戸畑区 | 8人 | 50.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

コミュニティ活動に「参加した又は参加したい」という動機について、「コミュニティ活動を通して、様々な人と出会うことができ、ネットワークが広がるから」が73.3%と最も多くなっている。

年齢別で見ると、60歳代の約9割が「ネットワークが広がるから」を理由にあげている。

問10-2 <問10で「現在、コミュニティ活動に参加しているが、今後は参加しない」、
「現在、コミュニティ活動に参加していないし、今後も参加しない」と答えた方
にお尋ねします。>

参加しない理由は何ですか。(複数回答可)

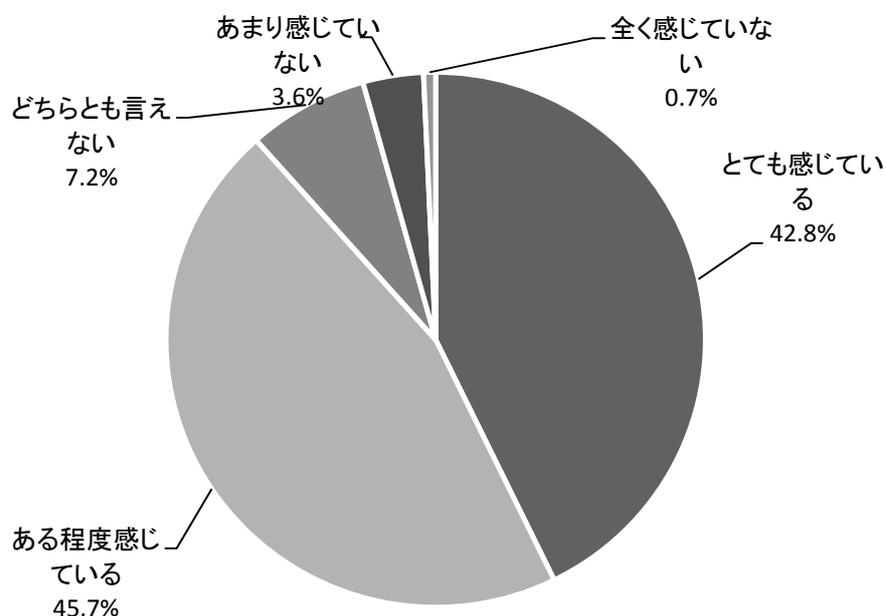


| | | 回答者数 | 仕事や子育てが忙しくて時間がないから | 役員になると忙しそうだから | 他にすること(趣味など)があるから | 会費の負担が大きいから | 参加したいと思う行事や活動等がないから | 人付き合いがわずらわしそうだから | その他 |
|-----|-------|--------|--------------------|---------------|-------------------|-------------|---------------------|------------------|-------|
| 全体 | | 38人 | 50.0% | 18.4% | 31.6% | 13.2% | 26.3% | 21.1% | 18.4% |
| 性別 | 男性 | 13人 | 30.8% | 23.1% | 23.1% | 7.7% | 38.5% | 15.4% | 7.7% |
| | 女性 | 25人 | 60.0% | 16.0% | 36.0% | 16.0% | 20.0% | 24.0% | 24.0% |
| 年齢別 | 20歳代 | 8人 | 75.0% | 37.5% | 50.0% | 25.0% | 50.0% | 12.5% | 25.0% |
| | 30歳代 | 7人 | 71.4% | 14.3% | 0.0% | 14.3% | 14.3% | 14.3% | 0.0% |
| | 40歳代 | 6人 | 83.3% | 16.7% | 33.3% | 33.3% | 0.0% | 50.0% | 16.7% |
| | 50歳代 | 6人 | 16.7% | 0.0% | 33.3% | 0.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0% |
| | 60歳代 | 7人 | 28.6% | 14.3% | 42.9% | 0.0% | 14.3% | 0.0% | 28.6% |
| | 70歳以上 | 4人 | 0.0% | 25.0% | 25.0% | 0.0% | 25.0% | 0.0% | 50.0% |
| 区別 | 門司区 | 2人 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 50.0% | 50.0% | 50.0% |
| | 小倉北区 | 6人 | 50.0% | 16.7% | 33.3% | 0.0% | 33.3% | 16.7% | 0.0% |
| | 小倉南区 | 11人 | 45.5% | 9.1% | 18.2% | 9.1% | 18.2% | 18.2% | 27.3% |
| | 若松区 | 3人 | 33.3% | 33.3% | 66.7% | 33.3% | 33.3% | 66.7% | 0.0% |
| | 八幡東区 | 5人 | 60.0% | 20.0% | 20.0% | 20.0% | 40.0% | 20.0% | 40.0% |
| | 八幡西区 | 10人 | 60.0% | 20.0% | 50.0% | 10.0% | 20.0% | 0.0% | 10.0% |
| 戸畑区 | 1人 | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | 100.0% | 0.0% | |

コミュニティ活動に「参加しない」理由について、半数が「仕事や子育てが忙しくて時間がないから」をあげている。

年齢別で見ると、20歳代から40歳代で「仕事や子育てが忙しくて時間がないから」の割合が高くなっている。

問1 1 あなたは、現在、お住まいの区に愛着、親しみを感じていますか。(1つのみ回答)



| | | 回答者数 | とても感じている | ある程度感じている | どちらとも言えない | あまり感じていない | 全く感じていない |
|-----|-------|------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 全体 | | 138人 | 42.8% | 45.7% | 7.2% | 3.6% | 0.7% |
| 性別 | 男性 | 57人 | 38.6% | 49.1% | 8.8% | 1.8% | 1.8% |
| | 女性 | 81人 | 45.7% | 43.2% | 6.2% | 4.9% | 0.0% |
| 年齢別 | 20歳代 | 15人 | 33.3% | 60.0% | 6.7% | 0.0% | 0.0% |
| | 30歳代 | 22人 | 36.4% | 54.5% | 4.5% | 4.5% | 0.0% |
| | 40歳代 | 24人 | 50.0% | 33.3% | 4.2% | 8.3% | 4.2% |
| | 50歳代 | 23人 | 30.4% | 65.2% | 4.3% | 0.0% | 0.0% |
| | 60歳代 | 32人 | 40.6% | 40.6% | 15.6% | 3.1% | 0.0% |
| | 70歳以上 | 22人 | 63.6% | 27.3% | 4.5% | 4.5% | 0.0% |
| 区別 | 門司区 | 16人 | 68.8% | 18.8% | 12.5% | 0.0% | 0.0% |
| | 小倉北区 | 27人 | 44.4% | 55.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | 小倉南区 | 30人 | 40.0% | 30.0% | 13.3% | 13.3% | 3.3% |
| | 若松区 | 12人 | 33.3% | 58.3% | 8.3% | 0.0% | 0.0% |
| | 八幡東区 | 10人 | 50.0% | 40.0% | 0.0% | 10.0% | 0.0% |
| | 八幡西区 | 34人 | 35.3% | 58.8% | 5.9% | 0.0% | 0.0% |
| | 戸畑区 | 9人 | 33.3% | 55.6% | 11.1% | 0.0% | 0.0% |

居住区への愛着や親しみについて、「とても感じている」、「ある程度感じている」が合わせて約9割と、肯定的な回答が多かった。

年齢別、区別のどちらで見ても、全ての層で「愛着や親しみを感じている」の割合が高くなっている。

問12 区役所に改善してほしい点や区役所に望むことがあれば、自由にお書きください。

80人の方からご意見をいただきました。主なものは次のとおりです。

【区役所の業務・施策に対して】

<予算に関連した施策等>

- 費用対効果を考えて予算を使ってほしい。
- コストはかかるかもしれないが市民センター等の施設を利用して、お年寄りなどが多い地域に月に一日出張するなどしたらどうか。事務処理や手続き・福祉・貧困・子育て等（イベントも主催しつつ）相談窓口を身近にしてみるのも、高齢化率の高い北九州市では新しい取り組みになるのではないかと。
- 地域の現状を知らなさすぎると感じる。地域住民からの要望（例：避難路の設置）には、積極的に行動し現場把握に努め、住民の話に耳を傾け、対応することが必要ではないかと。「予算がないので」との理由で片づけてしまうのは進歩がない。
- 子どもを育てるためにお金を使うことは大切であるが、それと同じ様に高齢者も住みたい、住みやすいと思えるような北九州市であってほしい。
- 市役所や区役所のサービス向上は良い事とは思いますが、何をやるにも費用がかかる。市民の声は大切にすべきとは思いますが、費用対効果の視点で言いにくい事もはっきりと市民に示していく事が大切だと思う。

<待ち時間について>

- 転入手続き時に、かなり時間が取られた。いろいろ工夫はしていると思うが、混雑を緩和する仕組みをさらに推進してほしい。
- 後方デスクにはたくさん人がいるのだから、順番待ちで、並んでいる人がいるときは、窓口を全部あけてほしい。
- 待ち時間の短縮の為に、混雑する年度末は人数を増やすなどして対応してほしい。
- 機械化・自動化により、待ち時間を短縮してほしい。

<窓口延長、休日開庁について>

- 今の時代、区役所の開庁時間が17時までというのは早すぎると思う。仕事が終わってから手続きをしたい場合も多いので、せめて毎日19時くらいまでは開けるべきと思う。
- 平日は仕事やその他の用事により、区役所の窓口が利用できないこともある。短時間でも、隔週でもよいので、休日に開庁してほしい。
- 開庁時間が木曜だけ延長されていることは知らなかった。仕事や学校などで17時までに行くことは難しい人も多いので助かる。

- 動ける人は区役所に相談しなくてもやっていけるが、動きにくい・行きにくい人にこそ寄り添う市政が魅力になると思う。土日や平日の延長にコストをかけるより、身近になる市政に、助かる市民は増えるかもしれない。

<コミュニティについて>

- 本来、役所のすべき事業を地域に下ろしすぎである。地域の負担が増え、業務の多さに二の足を踏み、役員のなり手がいない。
- 高齢者が安心して生活できるように、自治会や町内会、NPO法人、ボランティア団体などのコミュニティの活動を区役所がバックアップしてほしい。
- 町内には自治区会、まちづくり協議会、社会福祉協議会等の組織があり、それぞれの目的で活動しているが、もう少し一本化する方向で検討したらどうか。少子高齢化に伴い、活動する人が高齢化、同一化しており、同じ人がそれぞれの立場で活動していることが多い。活動している人にとっては、会合の数が増えて繁雑である。
- 過去2回、主人が町内会長を経験し、地域の人々との活動を通して、町内の人々との和が出来たように思ったが、現在は町内会脱退者が年々増加しつつある。町内会に加入していると役割がまわってくるのが最大の理由のようである。

<その他>

- ある程度は出張所で手続きができるので助かっているが、全ての手続きが出張所でできるともっと助かる。母子手帳の交付など、区役所まで行くのが負担になるときがある。
- 区役所までは30分ほどかかるので、出張所をよく利用しているが、こういった手続きまでが出張所で可能なのかははっきりと分からない。出張所でできることを知らない人も周りには多いと思うので、その辺りをもっと分かりやすく知らせてほしい。
- 住所変更は転居地の区役所でしか行えないが、どの区役所でも行えるようにしてほしい。
- まったく区役所に親しみがないので、もっと地域に開かれた場所（区役所でのイベント等）であっても良いと思う。
- 戸畑区役所の場合、せっかく外が座れるようになっているので、戸畑祇園以外のイベント等でも活用できるようにしてほしい。
- スクールソーシャルワーカーを各区役所に配置し、親子が問題を気軽に相談できる場を広く設けると良いと思う。

【区役所の施設に対して】

- 駐車場を広くして行きやすくしてほしい。
- 区役所は公の機関ですが、テナント収入で稼ぐということも面白いのではと思う。一部のスペースを募集し、カフェを併設するなど、稼ぐことは積極的な姿勢として有益ではないか。

- 戸畑区役所3階のレストランは利用されている方をほとんど見かけません。もったいないので、例えば、区民が集えるホール、楽器を置いて定期的に演奏会を開くなど、あの空間をもっと有効に利用できるように再考してほしい。

【区役所の職員に対して】

- 職員によって対応の仕方が違う。高齢になってくると、手続など理解するのも難しくなるので、分かりやすく丁寧な説明をしてほしい。
- 人によって、とても感じの悪い職員がいるので、最低限の愛想はほしい。
- 手続きに行った際、窓口職員がその手続のことを理解してないことが時々あるので、業務をきちんと理解してもらいたいと思う。反対に、こちらが分からずに質問した際は、知っていて当然というような態度をされたこともあり、不快な思いをしたこともある。民間企業と同じような質の良いサービスを希望する。
- 仕事を早退するなどして限られた時間内に手続きや相談に行くが、非常に段取りが悪く、非合理的、非能率的で無駄に時間ばかりかかりイライラする。また、対応する職員の中には、あまりに知識がないにもかかわらず「上から目線」で対応するし、奥にいる他の職員もパンフレットなどを眺めているふうで、こちらのやり取りは全く無視であった。きちんと親身に対応する職員を配置してほしい。
- 区役所に行くといつもお茶を飲んでいる人、何度もトイレに行く人、カウンターに人がいても自分の担当ではないと話を聞かない人等がいる。また、何かを尋ねると「係ではないから」と回答が出来ない人、ぶっきらぼうな人、様々である。専門外のことで少しは知識を持って欲しいし、「それは〇〇課へ」等の答えは欲しい。「わからないので」という返事は勉強不足だと思う。
- 窓口で感じることですが、後方で執務している職員があまり緊張感を持っていないような態度が見受けられる。
- 昼休みの時間、市民に見えるところで食事をして欲しくない。待たされている時に見えたと対応してほしいと思う。
- 役所的な考えや対応はやめてほしい。規則やきまり事を知らないと損をすることもあるので、窓口対応の時は教えてほしい。
- 市職員は行政のプロであるので、市民より高い位置から本市活性化の為に、市民に対してリーダーシップを発揮してもらいたい。活性化の為に、受け身ではなく能動的に行動してほしいと思っている。
- 選挙に行った時にいつも気になるが、大事な書類など机の上を片付けていない人がある。
- 非常に対応も良く事務処理も適確である。とにかく迅速に処理をして 回答を出してもらいたい。

- 区役所は区民に親切に対応していると思う。これからも親切、誠実に対応することを期待している。
- 待ち時間が早くなるなど、以前に比べたら対応が良くなっている。今後も維持してほしい。
- 以前の区役所の職員は、仕事に対してすごく怠慢なイメージを持っていました。しかし、最近では、区役所に行っても対応が早く、自分が知らなかった情報を教えてくれたりと、昔と180度かわって、いいイメージを持てる様になった。これからもこのいいイメージがかわる事がない様に筋に願っている。
- 以前にくらべ、案内担当もいるので困ることが少なく、窓口の職員も懇切丁寧である。現状に満足している。
- 区役所1Fのフロアは案内コーナーがあるが、来客に即時に、用途に合わせて、予めすべき事を指示してくれる。本当に助かる。

【その他】

- 小倉北区民であり、小倉南区との隣接地域に住んでいる。市政だよりは小倉北区版が届くが、市民センター広報紙は小倉南区のものが配られる。最も近い市民センターが小倉南区のセンターではあるが、違和感がある。小倉北区内の市民センターの行事などが知りたいので、一番近い小倉北区のセンター広報紙を入れてもらえるようにしてほしい。

IV 全体考察

本市は、これまで、時代に適応した区役所となるため、窓口ワンストップサービスや行政サービスコーナーの設置など、区役所の機能強化や効率化に取り組んできた。

しかしながら、人口減少や少子高齢化の進展、厳しさを増す財政状況の中、今後も多様化・複雑化する市民ニーズに的確に対応していくためには、質の高い行政サービスが持続可能な形で提供できるよう、継続的な取り組みが必要である。

今回、今後の区役所が、新たな課題や時代の変化に適応した行政サービスを提供していく上での参考とするため、アンケート調査を実施した。

【区役所の利用について】

区役所の利用頻度について、全体では半数の方が「半年～1年に1回程度」であるが、50歳代以上では、年に複数回利用する方の割合が高くなっている。

交通手段は、自家用車が半数を超えており、約8割の方が区役所から30分圏内に住んでいることがわかった。

区役所の利用用件は、8割以上の方が住民票の写しなどの「証明書の申請・交付」であった。

また、区役所の役割としては、「福祉・子育て」、「証明書の発行」、「市民意見の反映」、「安全・安心」に対する期待が高い傾向にあった。

【区役所の窓口延長について】

区役所の窓口延長について、5割以上の方が「知らない」と回答し、「利用したことがない」と合わせて、9割以上の方が利用したことがないという結果であった。

窓口延長の拡大や休日開庁については、9割以上の方が費用対効果を考慮すべきと思っており、「実施してほしい」と回答した方の中では、30歳代から40歳代の働く世代を中心に「土曜日の開庁」を望む方の割合が高かった。

【コンビニエンスストアでの証明書交付について】

コンビニエンスストアでの証明書交付については、「利用する」と「利用しない」でほぼ半々という結果であった。

「利用する」は、コンビニエンスストアの利用が多い若い世代ほど、割合が高くなっていた。一方、「利用しない」と答えた方は、60歳代以上を中心に「区役所・出張所の窓口等で十分である」と考える方の割合が高く、また、「証明書を発行する機械の操作が不安」と回答した方は、約3割で、男性より女性に多く、世代間の差は見られなかった。

【現行の区割りについて】

現行の区割りについては、約4分の3の方が「現状のままでよい」という結果であった。

「現状のままでよい」と答えた理由としては、半数近くの方が「住んでいる区に愛着があり、区の名前や区域を変えてほしくないから」をあげていた。また、60歳代を中心とした旧5市を経験した世代ほど、「門司、小倉、若松、八幡、戸畑の旧5市が対等合併を行ったという歴史的経緯を大切にしたいから」をあげている方の割合が高かった。

【コミュニティ活動への参加について】

コミュニティ活動への参加については、7割以上の方が「参加したい」という結果であった。

「参加したい」は、40歳代以上の年齢が高い世代で多く、「参加しない」は、20歳代が多かった。

「参加したい」理由は、「コミュニティ活動を通して、様々な人と出会うことができ、ネットワークが広がるから」の割合が高く、60歳代を中心としたリタイア層で特に高かった。一方、「参加しない」理由は、20歳代から40歳代で「仕事や子育てが忙しくて時間がないから」の割合が高くなっていることから、働く世代や子育て世代が参加しづらい傾向がうかがえた。

【居住区への愛着や親しみについて】

居住区への愛着や親しみについて、約9割の方が、「とても感じている」または「ある程度感じている」と回答しており、多くの方が肯定的な考えであった。

年齢別、区別のどちらで見ても、肯定的な回答が大半を占めており、多くの市民がそれぞれの区に対する愛着や親しみを抱いていることがわかった。

【まとめ】

今回のアンケートにより、「区役所利用の現状」、「区役所に期待する役割」、「区役所への要望」などについて、現時点での市民の実感を確認することができた。

このアンケート結果を参考に、将来にわたって区役所が、その時々々の市民ニーズに適合した、質の高い行政サービスを提供していくことができるよう、今後とも、市民の声を聞きながら取り組んでいきたい。

【市政モニターに関すること】

市民文化スポーツ局市民部広聴課(TEL:582-2527)

【アンケートに関すること】

市民文化スポーツ局市民部総務課(TEL:582-2155)