

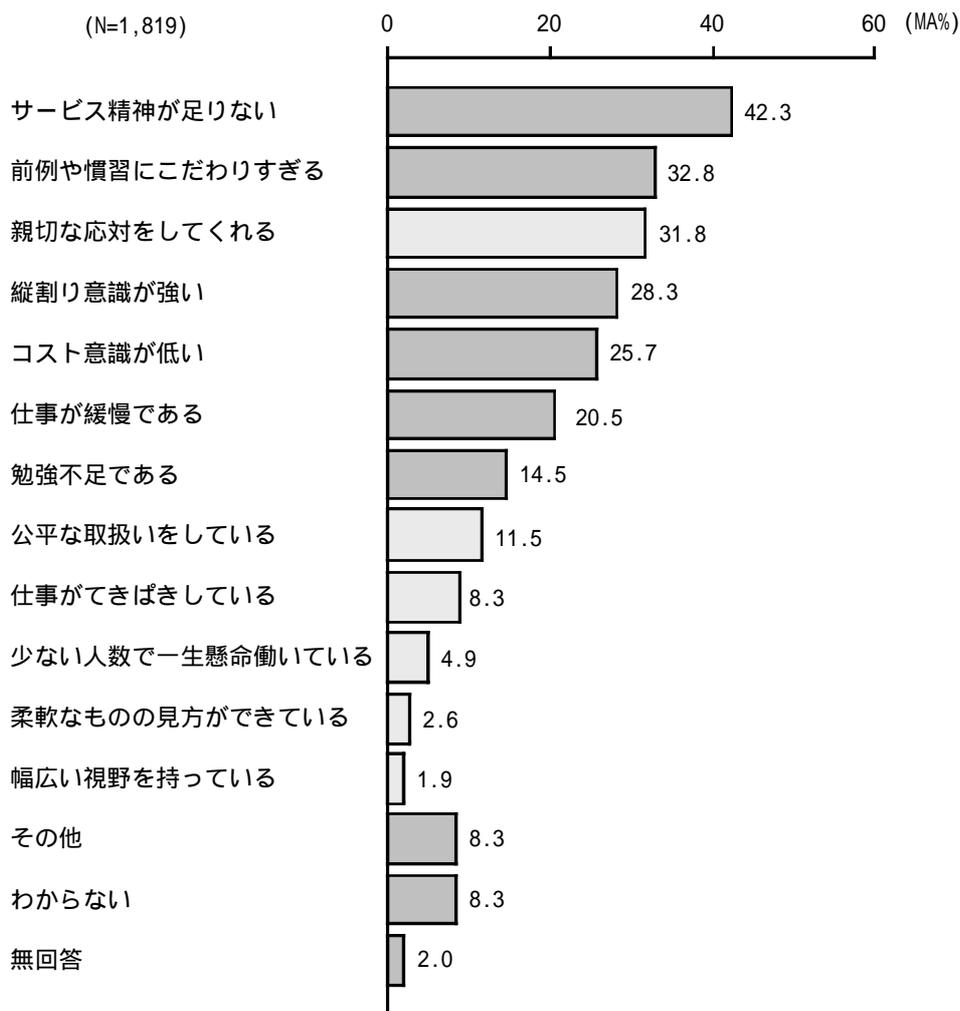
7. 市の行財政改革について

7-1. 市役所（職員）に対する印象

市役所（職員）に対する印象は、「サービス精神が足りない」（42.3%）を始めマイナス色が濃い

問19. あなたは、市役所（又は職員）に対してどのような印象をお持ちですか（はいくつでも）。

【図7-1 市役所（職員）に対する印象】



市役所（職員）に対する印象については、「サービス精神が足りない」が42.3%と最も多く、次いで「前例や慣習にこだわりすぎる」32.8%、「親切的な対応をしてくれる」31.8%、「縦割り意識が強い」28.3%、「コスト意識が低い」25.7%、「仕事が緩慢である」20.5%となっており、全体的にマイナスイメージが強くなっている。（図7-1）

【表7 - 1 - 1 性・年代別 市役所（職員）に対する印象】

(MA%)

		第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
全体 N=1,819		サービス精神が足りない 42.3	前例や慣習にこだわりすぎる 32.8	親切な対応をしてくれる 31.8	縦割り意識が強い 28.3	コスト意識が低い 25.7
男 性	20歳代 N=79	サービス精神が足りない 51.9	前例や慣習にこだわりすぎる 45.6	縦割り意識が強い 32.9	コスト意識が低い 29.1	仕事が緩慢である 24.1
	30歳代 N=106	サービス精神が足りない 44.3	コスト意識が低い 42.5	前例や慣習にこだわりすぎる 39.6	縦割り意識が強い 33.0	親切な対応をしてくれる 26.4
	40歳代 N=106	サービス精神が足りない 53.8	コスト意識が低い 46.2	前例や慣習にこだわりすぎる 42.5	仕事が緩慢である 28.3	縦割り意識が強い 24.5
	50歳代 N=176	サービス精神が足りない 43.8	コスト意識が低い 38.6	前例や慣習にこだわりすぎる 36.9	縦割り意識が強い 32.4	親切な対応をしてくれる 25.6
	60歳代 N=162	親切な対応をしてくれる 51.2	縦割り意識が強い 35.8	コスト意識が低い 34.6	前例や慣習にこだわりすぎる 32.1	サービス精神が足りない 26.5
	70歳以上 N=121	親切な対応をしてくれる 62.0	公平な取扱いをしている 30.6	前例や慣習にこだわりすぎる 27.3	縦割り意識が強い 21.5	サービス精神が足りない 20.7
女 性	20歳代 N=148	サービス精神が足りない 59.5	縦割り意識が強い 25.7	前例や慣習にこだわりすぎる 24.3	親切な対応をしてくれる 16.9	仕事が緩慢である 16.2 勉強不足である 16.2
	30歳代 N=187	サービス精神が足りない 51.9	前例や慣習にこだわりすぎる 28.3	縦割り意識が強い 25.7	親切な対応をしてくれる 25.1	コスト意識が低い 18.7
	40歳代 N=186	サービス精神が足りない 51.6	前例や慣習にこだわりすぎる 35.5	縦割り意識が強い 29.6	コスト意識が低い 24.2	親切な対応をしてくれる 19.9
	50歳代 N=259	サービス精神が足りない 41.3	前例や慣習にこだわりすぎる 32.8	親切な対応をしてくれる 27.4	縦割り意識が強い 27.0	コスト意識が低い 25.9
	60歳代 N=167	親切な対応をしてくれる 41.3	サービス精神が足りない 38.9	縦割り意識が強い 35.9	前例や慣習にこだわりすぎる 33.5	仕事が緩慢である 18.0
	70歳以上 N=116	親切な対応をしてくれる 52.6	サービス精神が足りない 21.6	前例や慣習にこだわりすぎる 20.7	公平な取扱いをしている 17.2	仕事が緩慢である 16.4

性・年代別にみると、20～50歳代では男女とも「サービス精神が足りない」が最も多いのに対して、60歳代以上では男女とも「親切な対応をしてくれる」が最も多い。年代が上がるにつれて、前者の割合は低くなる傾向にあるが、後者の割合は高くなる傾向にある。また、30～50歳代については、2位に、男性では「コスト意識が低い」が、女性では「前例や慣習にこだわりすぎる」が入っており、男女の意見が異なっている。(表7 - 1 - 1)

【表7 - 1 - 2 居住地区別 市役所（職員）に対する印象】

(MA%)

	第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
全体 N=1,819	サービス精神が足りない 42.3	前例や慣習にこだわりすぎる 32.8	親切な対応をしてくれる 31.8	縦割り意識が強い 28.3	コスト意識が低い 25.7
加古川 N=369	サービス精神が足りない 41.7	前例や慣習にこだわりすぎる 35.0	親切な対応をしてくれる 34.1	縦割り意識が強い 30.9	コスト意識が低い 27.4
加古川北 N=169	サービス精神が足りない 37.9	前例や慣習にこだわりすぎる 33.7	縦割り意識が強い 30.8	親切な対応をしてくれる 29.6	コスト意識が低い 24.9
野口 N=228	サービス精神が足りない 43.4	前例や慣習にこだわりすぎる 28.9	親切な対応をしてくれる 28.1	縦割り意識が強い 27.6	コスト意識が低い 25.9
平岡 N=351	サービス精神が足りない 42.2	親切な対応をしてくれる 32.5	前例や慣習にこだわりすぎる 30.2	仕事が緩慢である 24.2	コスト意識が低い 22.8
浜の宮 N=284	サービス精神が足りない 42.6	前例や慣習にこだわりすぎる 37.7	親切な対応をしてくれる 29.2	縦割り意識が強い 28.5	コスト意識が低い 22.2
両荘 N=74	親切な対応をしてくれる 41.9	サービス精神が足りない 32.4	縦割り意識が強い 28.4	前例や慣習にこだわりすぎる 27.0	コスト意識が低い 25.7
加古川西 N=248	サービス精神が足りない 43.1	前例や慣習にこだわりすぎる 31.5	親切な対応をしてくれる 31.0	コスト意識が低い 29.8	縦割り意識が強い 28.6
志方 N=89	サービス精神が足りない 55.1	縦割り意識が強い 39.3	前例や慣習にこだわりすぎる 34.8	親切な対応をしてくれる 34.8	コスト意識が低い 32.6

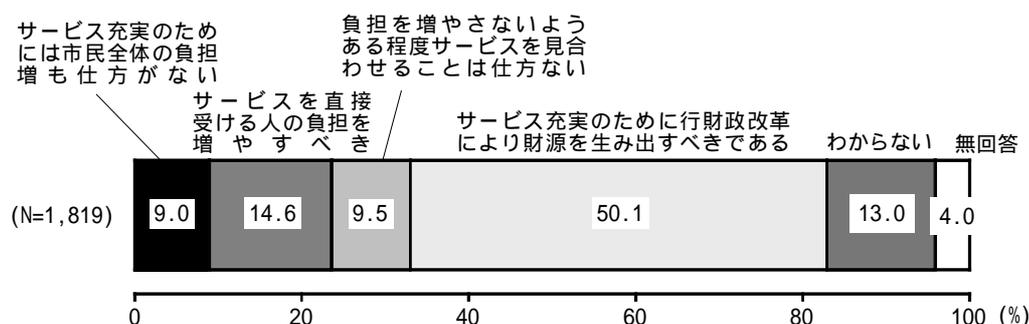
居住地区別にみると、両荘地区では「親切な対応をしてくれる」が最も多いが、それ以外の地区では「サービス精神が足りない」が最も多く、志方地区で 55.1%と最も多くなっている。(表 7 - 1 - 2)

7 - 2 . 市民サービスの水準と市民の負担の関係について

市民サービスの水準と市民の負担の関係について、「サービス充実のために行財政改革により財源を生み出すべきである」が5割を占める

問20 . 市民サービス（行政が市民に対して提供するサービス）の水準と市民の負担の関係についてどのように思いますか（ は1つだけ）

【図7 - 2 市民サービスの水準と市民の負担の関係について】



市民サービスの水準と市民の負担の関係については、「サービス充実のために行財政改革により財源を生み出すべきである」が50.1%と半数を占めている。また、「サービス充実のためには市民全体の負担増も仕方がない」は9.0%、「負担を増やさないようある程度サービスを見合わせることは仕方がない」は9.5%と、相反する意見がほぼ同率となっている。（図7 - 2）

性・年代別にみると、男女とも、いずれの年代においても「サービス充実のために行財政改革により財源を生み出すべきである」が4割から6割を占め、男女とも60歳代（男性：59.9%、女性：52.1%）で最も高くなっている。なお、「サービスを直接受ける人の負担を増やすべき」は全体で14.6%であるのに対し、40歳代男性で22.6%、「サービス充実のためには市民全体の負担増も仕方がない」は全体で9.0%であるのに対し、70歳代男性で18.2%と他の年代に比べて高くなっている。（図7 - 2 - 1）

居住地区別にみると、いずれの地区においても「サービス充実のために行財政改革により財源を生み出すべきである」が3割から5割を占め、浜の宮地区で54.6%と最も高くなっている。なお「サービスを直接受ける人の負担を増やすべき」は、両荘地区で28.4%と他の地区に比べて高くなっている。（図7 - 2 - 1）

【図7 - 2 - 1 性・年代別、居住地区別 市民サービスの水準と市民の負担の関係について】

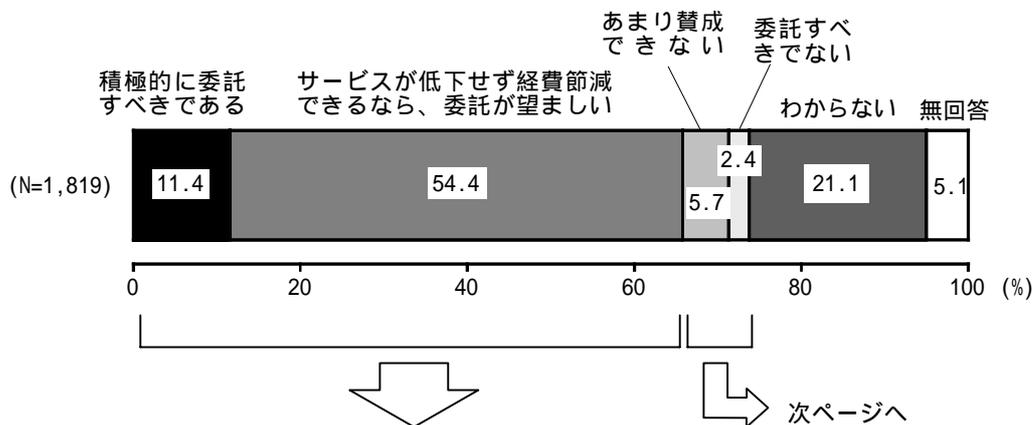


7 - 3 . 市役所の仕事の民間委託について

市役所の仕事の民間委託に賛成である人は7割弱

問21 . 市役所の仕事でも、公共施設の管理運営や学校給食、ごみ収集などのように役所が直接処理せず、民間に委託する場合があります。あなたは民間委託について、どのように思いますか（ は1つだけ）。また、その主な理由をお書きください。

【図 7 - 3 市役所の仕事の民間委託について】



賛成する主な理由は何ですか。

【表 7 - 3 - 1 賛成する理由（10件以上の項目）】

意見総数（回答者679人）		784
意見内容	経費節減につながる	150
	コスト削減が可能となる（コスト意識の導入）	69
	サービスの向上が期待できる	66
	民間委託による仕事量の増大により、雇用の創設や拡大につながる	56
	仕事の合理化・効率化が図られる	37
	民間の仕事が増加するため、産業振興や民間企業の活性化につながる	29
	競争原理の導入が必要である	28
	人件費（人員）の削減を推進する	27
	行財政改革を推進する	26
	市役所の仕事ではサービス性が低く能率的でない	25
	仕事の迅速化など能率向上になる	22
	民間にできることは民間に任せる（民間活力の利用）	20
	市の処理能力には限界があるので、補完として民間委託が必要（官民の役割分担）	19
	民間業者の方がプロ意識を持って、責任ある堅実な仕事をしてくれる	18
	ムダを省き財源（市民税等）の有効活用を図る	16
	委託業務の管理等を市が責任を持って行う	13
	市民税など市民の負担が軽減される	13
	専門家に任せの方が安心できる	12
	質の高い仕事が期待できる	10
	節減した経費を有効活用する	10

反対する主な理由は何ですか。

【表7-3-2 反対する理由(5件以上の項目)】

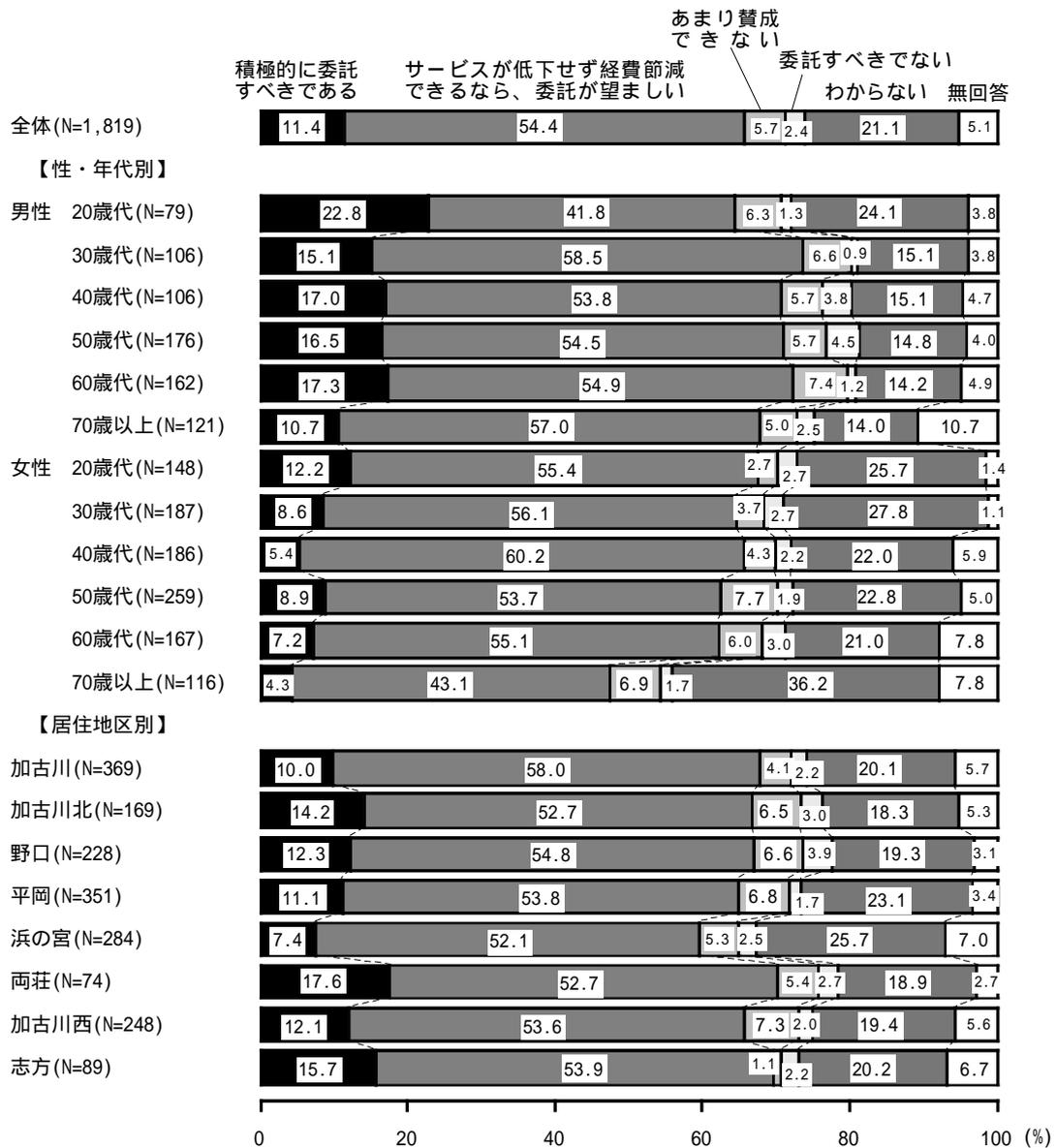
意見総数(回答者109人)		115
意見内容	公共の仕事は自らの仕事であるとの自覚のもとで、役所が責任をもって行うべきである	17
	学校給食は栄養面、衛生面で不安があるため民間委託はすべきでない	14
	サービス低下を招く	13
	営利追求のため、手抜きなどの問題が起きないか不安がある	9
	民間のゴミ収集業者は収集処理が乱雑なため環境面で問題がある	9
	責任の所在が不明確になる	6
	ゴミ処理などについて市民の負担が増大する	5

市役所の仕事の民間委託については、「サービスが低下せず経費節減できるなら、委託が望ましい」が54.4%と最も多く、「積極的に委託すべきである」11.4%を合わせると(以下、『委託賛成派』とする)全体の65.8%が民間委託について賛成意見をもっている。(図7-3)

民間委託に賛成である人(1,196人)に賛成する主な理由をたずねたところ、679人から回答を得られ総回答数は784件にのぼった。その中で10件以上の回答を得られた項目について、具体的な内容を表7-3-1に挙げた。最も件数の多い意見は「経費節減につながる」で150件にものぼっている。次いで「コスト削減が可能となる(コスト意識の導入)」69件、「サービスの向上が期待できる」66件、「民間委託による仕事量の増大により、雇用の創設や拡大につながる」56件などとなっている。

民間委託に反対である人(147人)に反対する主な理由をたずねたところ、109人から回答を得られ総回答数は115件となっている。その中で5件以上の回答を得られた項目について、具体的な内容を表7-3-2に挙げた。最も件数の多い意見は「公共の仕事は自らの仕事であるとの自覚のもとで、役所が責任をもって行なうべきである」で17件に及んでいる。次いで「学校給食は栄養面、衛生面で不安があるため民間委託はすべきでない」14件、「サービス低下を招く」13件となっている。

【図7-3-3 性・年代別、居住地区別 市役所の仕事の民間委託について】



市役所の仕事の民間委託について、性・年代別にみると、男女とも、いずれの年代においても「サービスが低下せず経費節減できるなら、委託が望ましい」が4割から6割を占め、男性では30歳代および70歳以上で約58%、女性では20～40歳代で約57%と高くなっている。なお「積極的に委託すべきである」の割合は、各年代とも男性の方が女性より高く、『委託賛成派』の割合も、20歳代を除くと男性の方が女性より高くなっている。(図7-3-3)

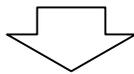
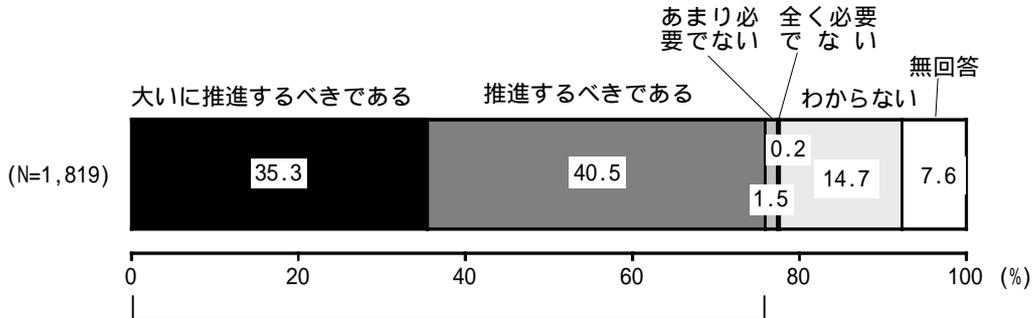
居住地区別にみると、いずれの地区においても「サービスが低下せず経費節減できるなら、委託が望ましい」が5割から6割を占め、加古川地区で58.0%と最も高くなっている。また、『委託賛成派』の割合も6割から7割を占め、両荘、志方、加古川地区で約7割と高くなっている。(図7-3-3)

7 - 4 . 市の行財政改革の取り組みについて

市の行財政改革の取り組みを推進すべきだという人が 75.8%

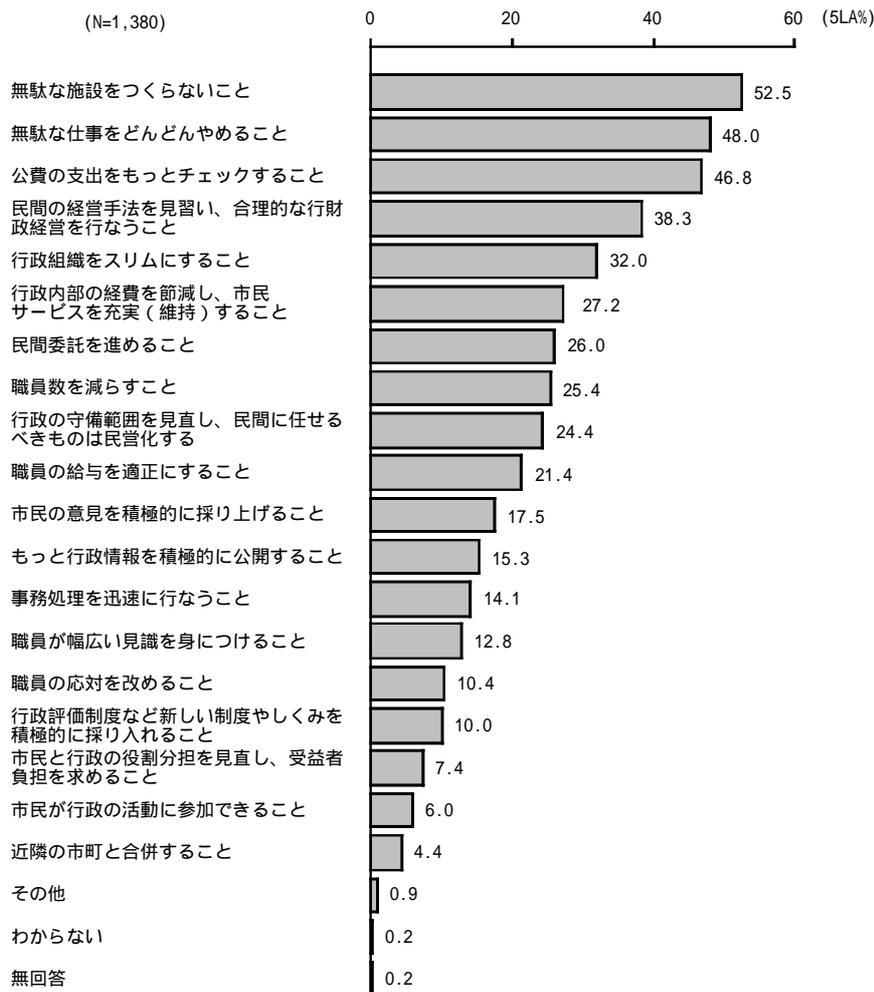
問22 . あなたは、市の行財政改革の取り組みについてどのように思いますか。(は1つだけ)

【図7 - 4 市の行財政改革の取り組みについて】



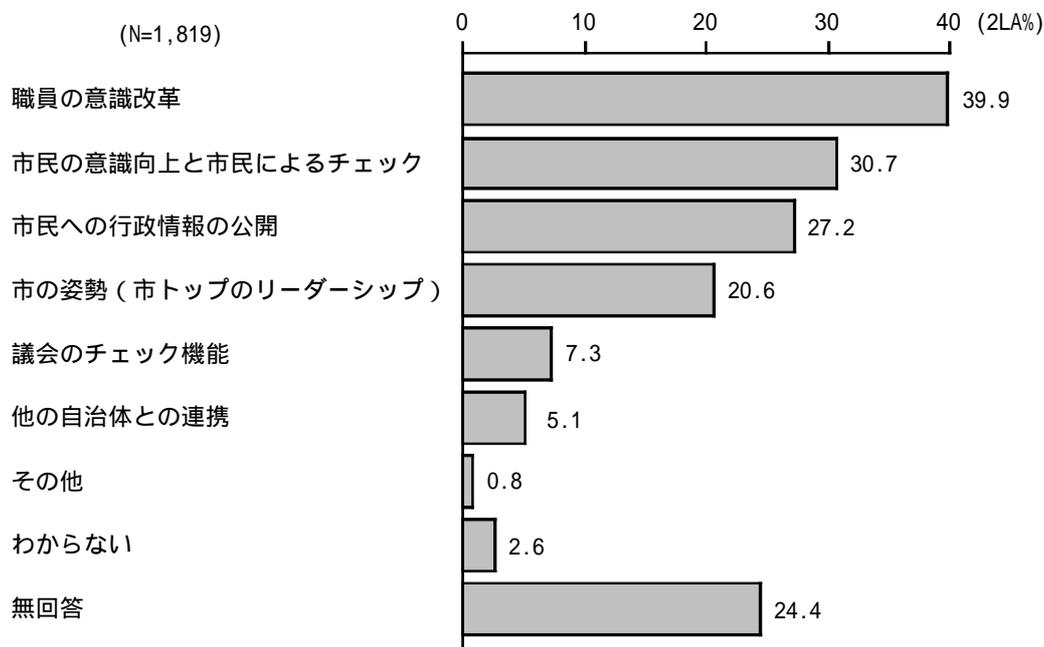
問22 - 1 . あなたは、行財政改革の取り組みで特に力を入れる必要があるのはどのような事柄だと思いますか。(は5つまで)

【図7 - 4 - 1 行財政改革で特に力を入れるべき事柄】



問22 - 2 . あなたは、行財政改革の推進にあたって、何が重要であると思いますか（は2つまで）。

【図7 - 4 - 2 行財政改革の推進にあたって重要なこと】

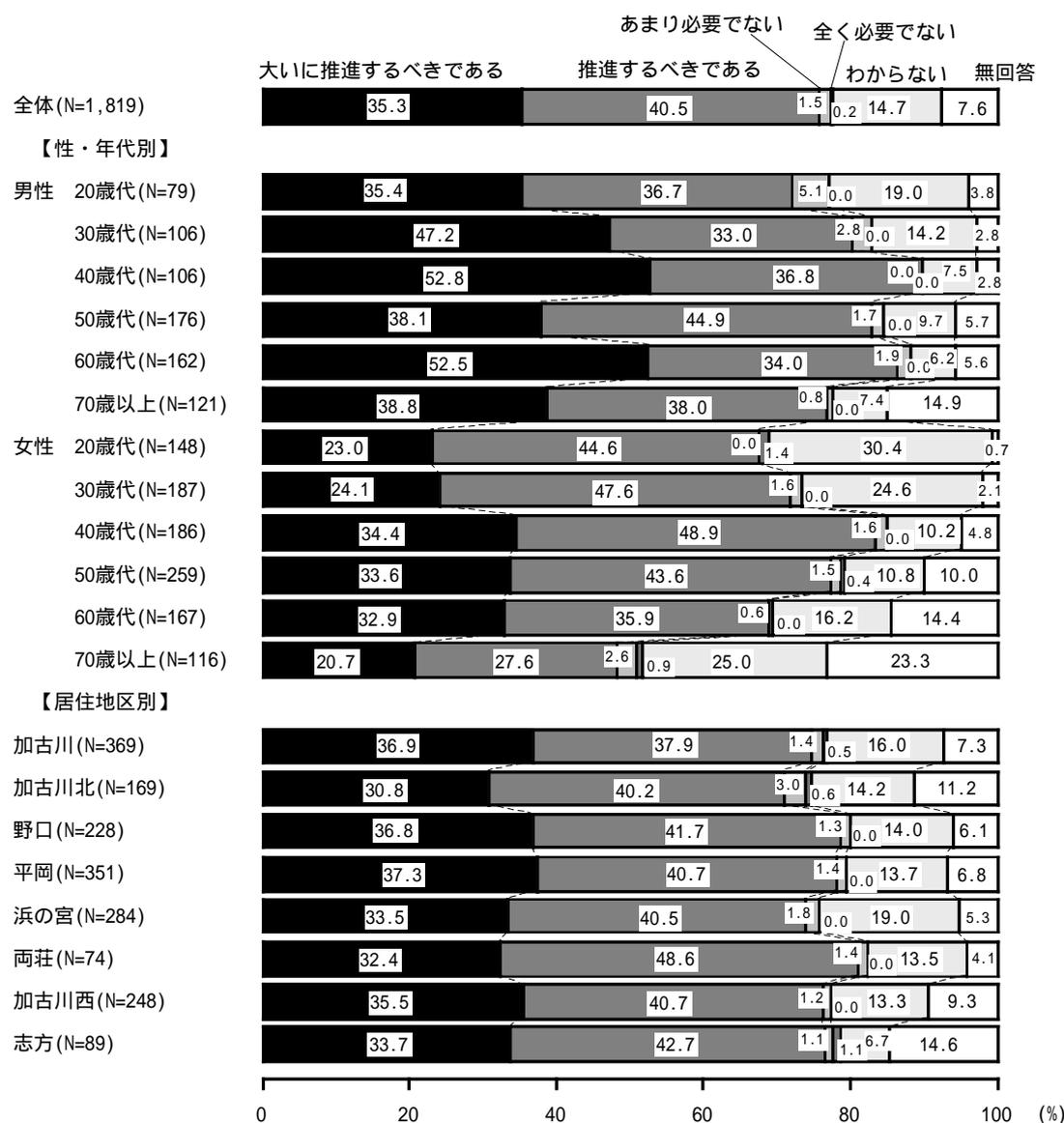


市の行財政改革の取り組みについて、「推進すべきである」40.5%、「大いに推進すべきである」35.3%が多くなっており、両者を合わせると（以下、『推進派』とする）全体の75.8%が行財政改革の取り組みを推進すべきだという考えをもっている。（図7 - 4）

また、推進派の人（1,380人）に、行財政改革で特に力を入れるべき事柄についてたずねたところ、「無駄な施設をつくらないこと」が52.5%と最も多く、次いで「無駄な仕事をどんどんやめること」48.0%、「公費の支出をもっとチェックすること」46.8%、「民間の経営手法を見習い、合理的な行財政経営を行なうこと」38.3%、「行政組織をスリムにすること」32.0%などとなっており、あらゆる面で現行財政のスリム化を求める声が高くなっている。（図7 - 4 - 1）

行財政改革の推進にあたって重要なことについては、「職員の意識改革」が39.9%と最も多く、次いで「市民の意識向上と市民によるチェック」30.7%、「市民への行政情報の公開」27.2%となっており、行政・市民両サイドの意識改革が重要視されている。（図7 - 4 - 2）

【図7-4-3 性・年代別、居住地区別 市の行財政改革の取り組みについて】



市の行財政改革の取り組みについて、性・年代別にみると、男女とも、いずれの年代においても『推進派』が5割から9割を占め、男女とも40歳代の割合（男性：89.6%、女性：83.3%）が最も高くなっている。また『推進派』の割合は、いずれの年代においても男性の方が女性より高く、その差が最も大きいのは70歳以上の28.5ポイント差である。（図7-4-3）

居住地区別にみると、いずれの地区においても『推進派』が7割から8割を占め、両荘地区で81.0%と最も高くなっている。（図7-4-3）

【表7 - 4 - 4 性・年代別 行財政改革で特に力を入れるべき事柄】

(5LA%)

		第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
全体 N=1,380		無駄な施設をつくら ないこと 52.5	無駄な仕事をど んどんやめること 48.0	公費の支出をも っとチェックす ること 46.8	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 38.3	行政組織をスリ ムにすること 32.0
男 性	20歳代 N=57	無駄な施設をつくら ないこと 59.6	無駄な仕事をど んどんやめること 57.9	公費の支出をも っとチェックす ること 47.4	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 33.3	行政組織をスリ ムにすること 26.3 職員の給与を適 正にすること 26.3
	30歳代 N=85	無駄な施設をつくら ないこと 56.5	無駄な仕事をど んどんやめること 56.5	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 47.1	公費の支出をも っとチェックす ること 43.5	行政組織をスリ ムにすること 31.8 民間委託を進め ること 31.8
		40歳代 N=95	無駄な施設をつくら ないこと 52.6	無駄な仕事をど んどんやめること 52.6	行政組織をスリ ムにすること 42.1	公費の支出をも っとチェックす ること 41.1
	50歳代 N=146	無駄な施設をつくら ないこと 56.8	行政組織をスリ ムにすること 43.2 民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 43.2	公費の支出をも っとチェックす ること 39.0	無駄な仕事をど んどんやめること 36.3	
	60歳代 N=140	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 52.9	無駄な施設をつくら ないこと 51.4 無駄な仕事をど んどんやめること 51.4	民間委託を進め ること 35.7	公費の支出をも っとチェックす ること 35.0	
	70歳以上 N=93	無駄な施設をつくら ないこと 58.1	民間委託を進め ること 38.7	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 34.4	公費の支出をも っとチェックす ること 34.4	
		無駄な仕事をど んどんやめること 58.1				
女 性	20歳代 N=100	無駄な施設をつくら ないこと 49.0	公費の支出をも っとチェックす ること 46.0	無駄な仕事をど んどんやめること 37.0	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 29.0	行政組織をスリ ムにすること 28.0 職員の給与を適 正にすること 28.0
	30歳代 N=134	公費の支出をも っとチェックす ること 49.3	無駄な仕事をど んどんやめること 48.5	無駄な施設をつくら ないこと 42.5	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 35.8	行政内部の経費 を節減し、市民 サービスを充実 (維持)すること 30.6
	40歳代 N=155	公費の支出をも っとチェックす ること 64.5	無駄な施設をつくら ないこと 47.1	無駄な仕事をど んどんやめること 44.5	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 36.1	行政内部の経費 を節減し、市民 サービスを充実 (維持)すること 32.3
	50歳代 N=200	公費の支出をも っとチェックす ること 54.5	無駄な施設をつくら ないこと 52.5	無駄な仕事をど んどんやめること 44.0	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 37.5	行政組織をスリ ムにすること 33.0
	60歳代 N=115	無駄な施設をつくら ないこと 60.9	公費の支出をも っとチェックす ること 50.4	無駄な仕事をど んどんやめること 49.6	職員数を減らす こと 38.3	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 31.3
	70歳以上 N=56	無駄な仕事をど んどんやめること 58.9	無駄な施設をつくら ないこと 48.2	公費の支出をも っとチェックす ること 42.9	職員数を減らす こと 35.7	民間の経営手法 を見習い、合理 的な行財政経営 を行なうこと 33.9

行財政改革で特に力を入れるべき事柄について、性・年代別にみると、男性の場合、60歳代で「民間の経営手法を見習い、合理的な行財政経営を行なうこと」が最も多いが、それ以外の年代では「無駄な施設をつくらないこと」が最も多くなっている(30~40歳代および70歳以上については、「無駄な仕事をどんどんやめること」と同率)。一方、女性の場合、20歳代および60歳代では「無駄な施設をつくらないこと」が、30~50歳代では「公費の支出をもっとチェックすること」が、70歳以上では「無駄な仕事をどんどんやめること」が最も多くなっており、30~60歳代で男女の意見が異なっている。なお、「行政組織をスリムにすること」については、全体で32.0%(5位)であるのに対し、40~50歳代男性では4割強(3位)と他の年代に比べて高くなっている。(表7 - 4 - 4)

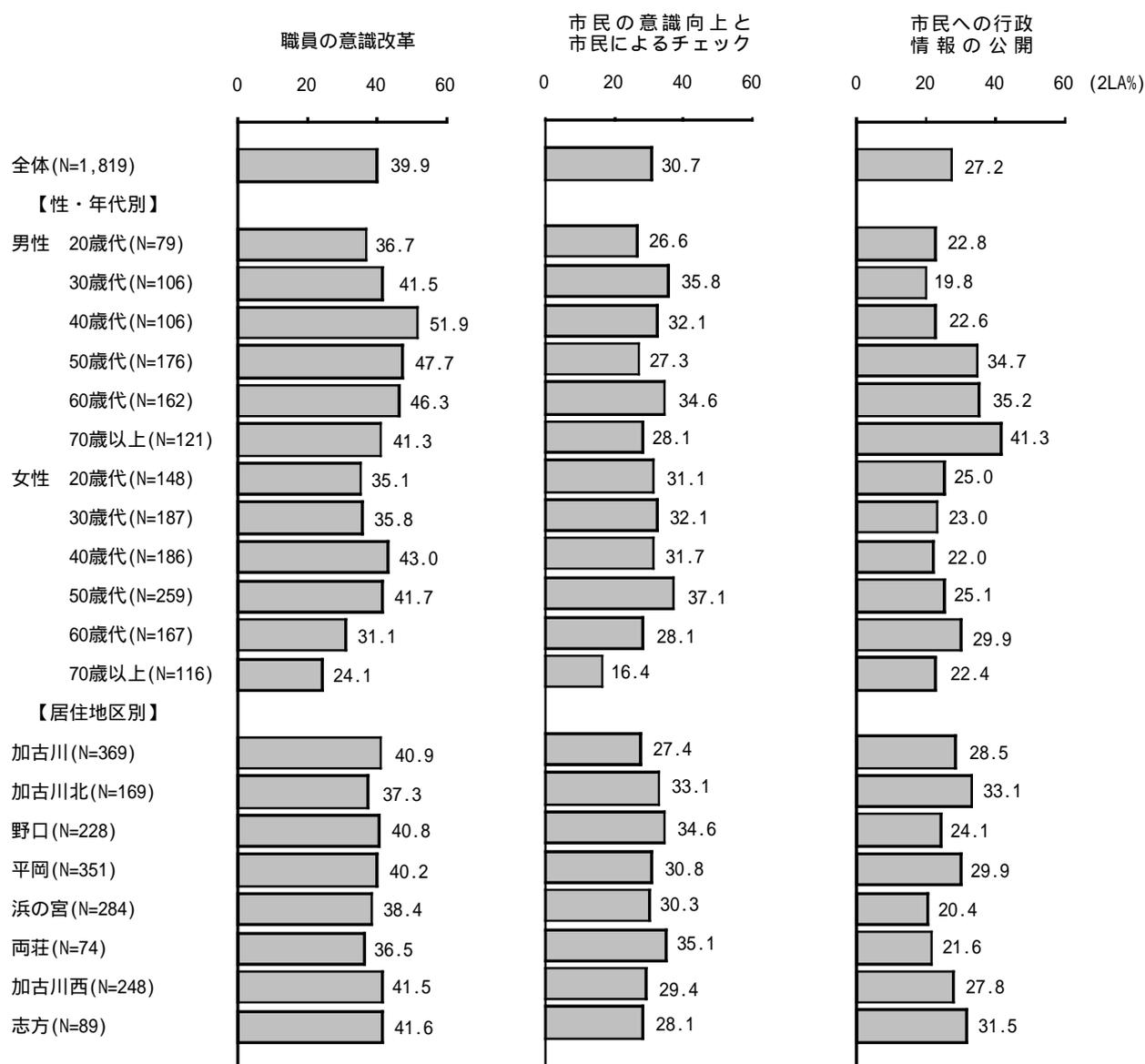
【表7 - 4 - 5 居住地区別 行財政改革で特に力を入れるべき事柄】

(5LA%)

	第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
全体 N=1,380	無駄な施設をつくら ないこと 52.5	無駄な仕事をどんど んやめること 48.0	公費の支出をもっ とチェックすること 46.8	民間の経営手法を見 習い、合理的な行財政 経営を行なうこと 38.3	行政組織をスリムに すること 32.0
加古川 N=276	無駄な施設をつくら ないこと 52.5	無駄な仕事をどんど んやめること 48.6	民間の経営手法を見 習い、合理的な行財政 経営を行なうこと 45.3	公費の支出をもっ とチェックすること 43.5	行政組織をスリムに すること 29.0
加古川北 N=120	公費の支出をもっ とチェックすること 50.0	無駄な施設をつくら ないこと 45.8	無駄な仕事をどんど んやめること 42.5	行政組織をスリムに すること 39.2	民間の経営手法を見 習い、合理的な行財政 経営を行なうこと 38.3
野口 N=179	無駄な施設をつくら ないこと 54.7	無駄な仕事をどんど んやめること 48.0	公費の支出をもっ とチェックすること 44.7	民間の経営手法を見 習い、合理的な行財政 経営を行なうこと 30.7	職員数を減らすこと 30.7
平岡 N=274	無駄な施設をつくら ないこと 52.2	公費の支出をもっ とチェックすること 47.1	無駄な仕事をどんど んやめること 46.4	民間の経営手法を見 習い、合理的な行財政 経営を行なうこと 37.6	行政組織をスリムに すること 36.1
浜の宮 N=210	公費の支出をもっ とチェックすること 56.2	無駄な施設をつくら ないこと 52.9	無駄な仕事をどんど んやめること 48.1	民間の経営手法を見 習い、合理的な行財政 経営を行なうこと 36.2	行政内部の経費を節 減し、市民サービスを 充実(維持)すること 32.4
両荘 N=60	無駄な施設をつくら ないこと 60.0	公費の支出をもっ とチェックすること 43.3	無駄な仕事をどんど んやめること 36.7	民間の経営手法を見 習い、合理的な行財政 経営を行なうこと 36.7	行政内部の経費を節 減し、市民サービスを 充実(維持)すること 30.0
加古川西 N=189	無駄な施設をつくら ないこと 51.9	無駄な仕事をどんど んやめること 51.9	公費の支出をもっ とチェックすること 45.0	民間の経営手法を見 習い、合理的な行財政 経営を行なうこと 40.7	行政組織をスリムに すること 35.4
志方 N=68	無駄な仕事をどんど んやめること 58.8	無駄な施設をつくら ないこと 52.9	公費の支出をもっ とチェックすること 38.2	職員数を減らすこと 36.8	職員の給与を適正に すること 35.3

居住地区別にみると、志方地区では「無駄な仕事をどんどんやめること」が、加古川北、浜の宮地区では「公費の支出をもっとチェックすること」が最も多いが、それ以外の地区では「無駄な施設をつくらないこと」が最も多くなっている（加古川西地区については「無駄な仕事をどんどんやめること」と同率）。なお、「民間の経営手法を見習い、合理的な行財政経営を行なうこと」は加古川地区で45.3%(3位)、「行政組織をスリムにすること」は加古川北地区で39.2%(4位)と他の地区に比べて高くなっている。(表7 - 4 - 5)

【図7-4-6-1 性・年代別、居住地区別
行財政改革の推進にあたって重要なこと(1位~3位)】



行財政改革の推進にあたって重要なことについて、性・年代別にみると、男女とも、いずれの年代においても「職員の意識改革」が最も多く(70歳以上男性については「市民への行政情報の公開」と同率)、男女とも40歳代の割合(男性:51.9%、女性:43.0%)が最も高くなっている。(図7-4-6-1、2)

居住地区別にみると、いずれの地区においても「職員の意識改革」が最も多くなっている。(図7-4-6-1、2)

【図7-4-6-2 性・年代別、居住地区別
行財政改革の推進にあたって重要なこと(4位~6位)】

