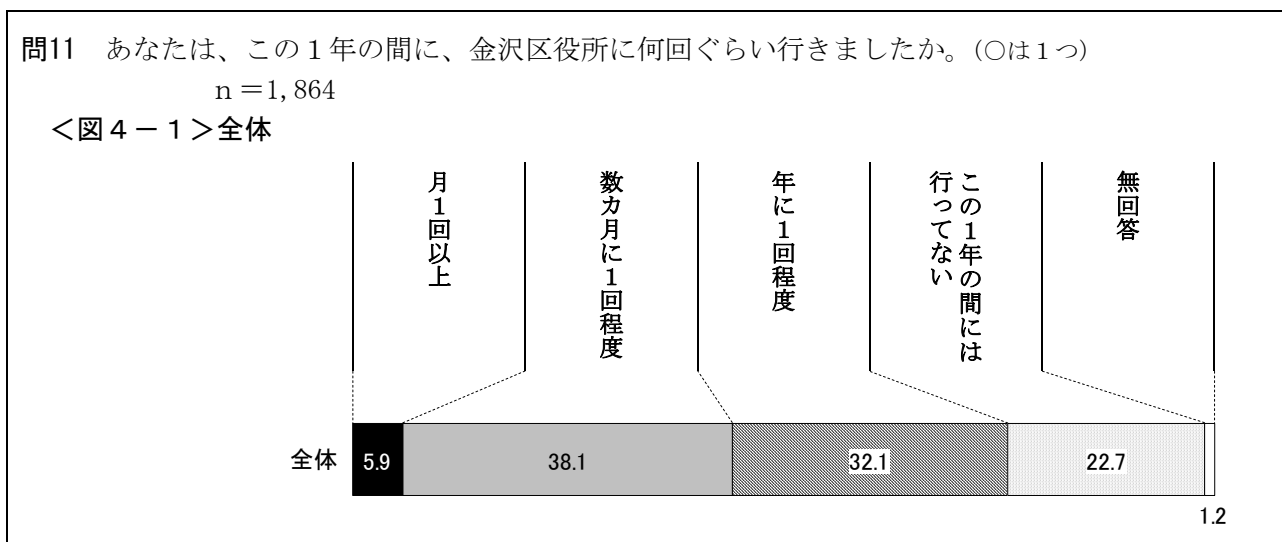


4 区役所との関わり

(1) この1年間に区役所へ行った回数

◇「月1回以上」は6%、「数カ月に1回程度」が4割弱。「行ってない」は2割強



この1年間での区役所への訪問回数は、「月1回以上」が5.6%で、「数カ月に1回程度」(38.1%)が4割弱、「年に1回程度」(32.1%)が3人に1人となっている。また、「この1年の間には行ってない」(22.7%)は2割強である。(図4-1)

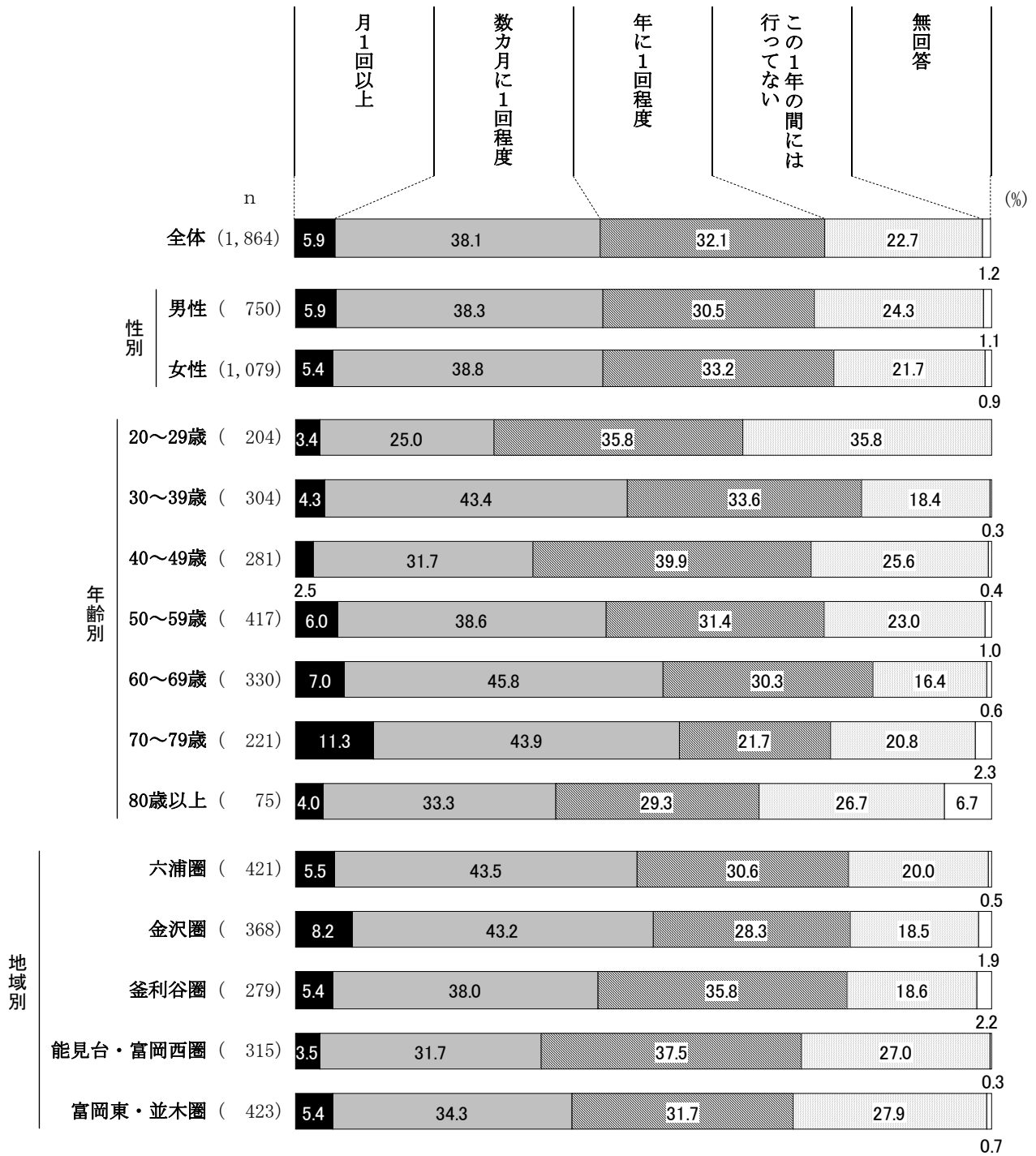
□属性別比較

性別でみると、「年に1回程度」で女性が3ポイント上回り、「この1年の間には行ってない」で男性の方が3ポイント高いほかは、両者に大きな差異はない。

年齢別では、「月1回以上」は70歳代で1割を超え、これに「数カ月に1回程度」を加えた比較的訪問回数が多いのは60～70歳代で半数を超えている。一方、「この1年の間には行ってない」は20歳代で3割台半ばと高い。

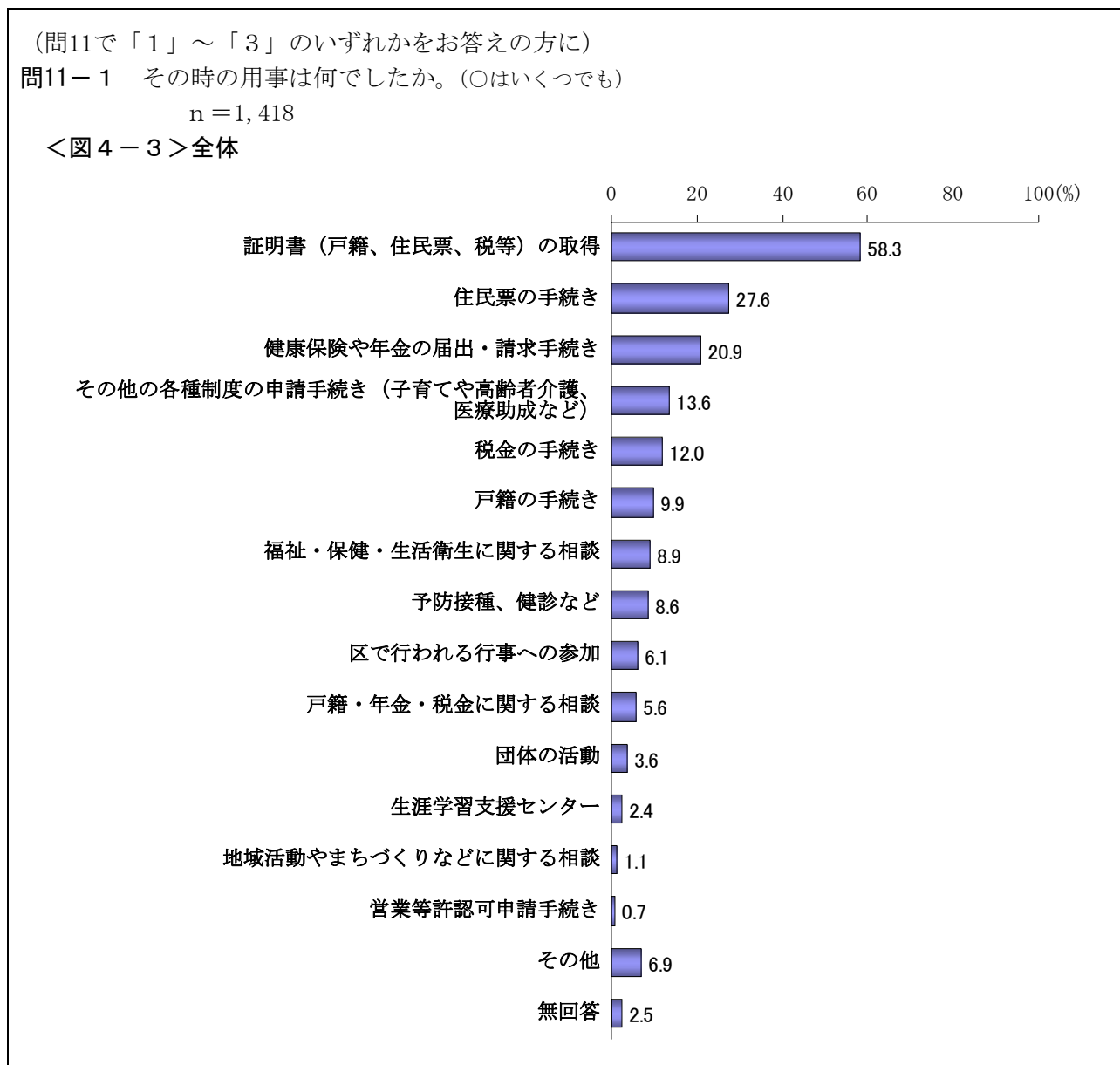
地域別では、「月1回以上」と「数カ月に1回程度」を合わせた比較的訪問回数が多いのは金沢圏で半数を超えている。また、「この1年の間には行ってない」は富岡東・並木圏と能見台・富岡西圏で4人に1人を超える。(図4-2)

<図4-2>性別／年齢別／地域別



(1-1) 訪問の目的

◇「証明書の取得」が6割弱、「住民票の手続き」が3割弱



訪問した方の目的は、「証明書(戸籍、住民票、税等)の取得」(58.3%)が6割弱で最も多く、続く「住民票の手続き」(27.6%)が3割弱、「健康保険や年金の届出・請求手続き」(20.9%)が2割強となっている。このほかでは、「その他の各種制度の申請手続き」(13.6%)と「税金の手続き」(12.0%)の2つが1割を超える。(図4-3)

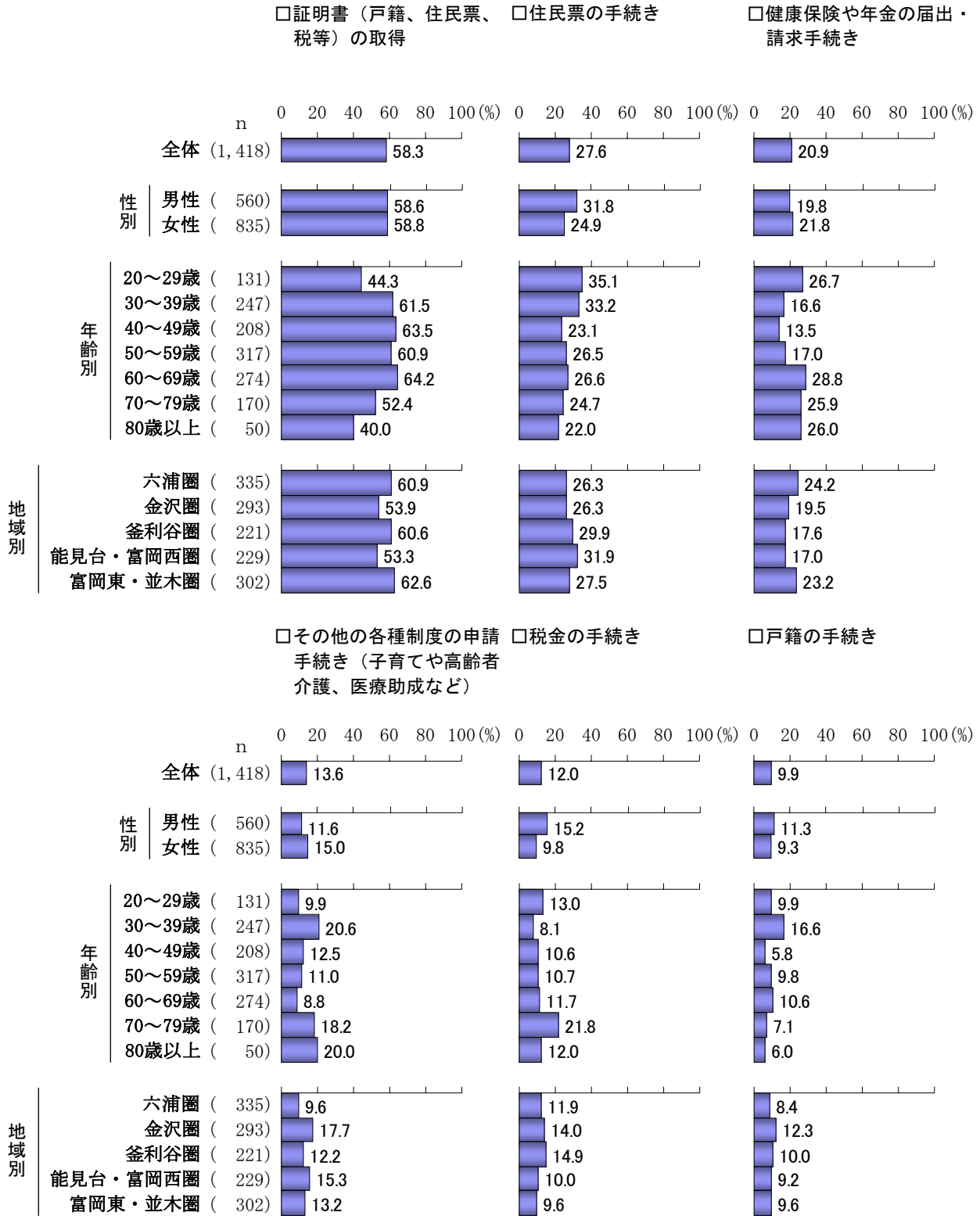
□属性別比較

性別で見ると、比較的開きがあるのは「住民票の手続き」で男性が女性を7ポイント上回り、「税金の手続き」も男性の方が5ポイント高くなっている。

年齢別では、「住民票の手続き」は20～30歳代で3割台半ば、「健康保険や年金の届出・請求手続き」は60歳代で3割弱と比較的高くなっている。また、「その他の各種制度の申請手続き」は30歳代と80歳以上で、「税金の手続き」は70歳代で、ともに2割を超える。

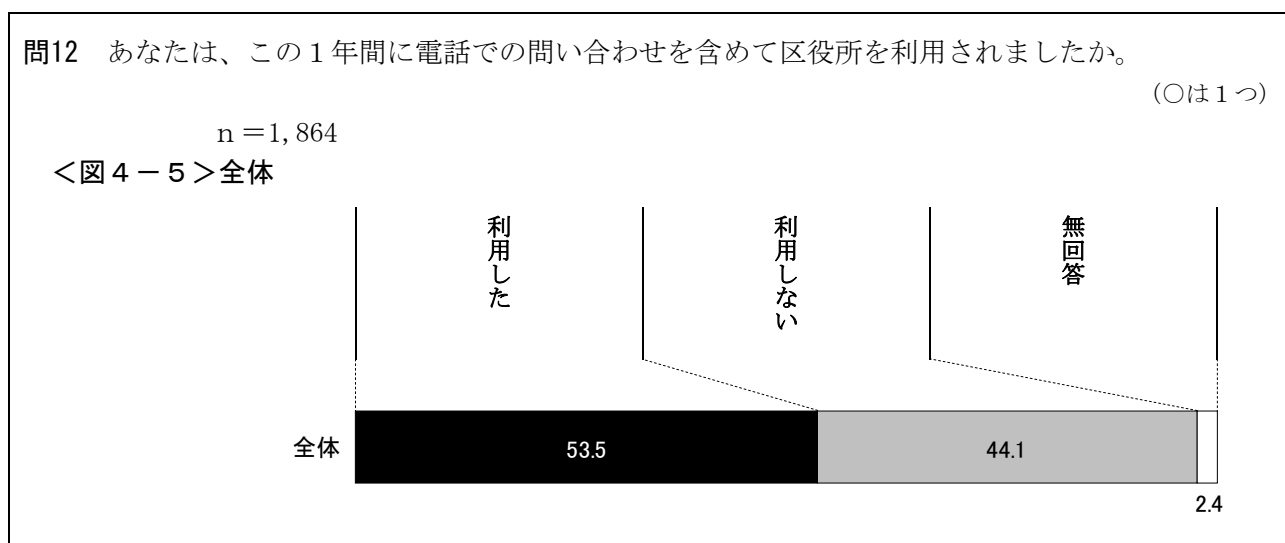
地区別では、顕著な差異はない。(図4-4)

<図4-4>性別／年齢別／地域別（上位6項目）



(2) この1年間での区役所の利用

◇「利用した」が過半数



この1年間に区役所を「利用した」(53.5%)のは半数を超えている。(図4-5)

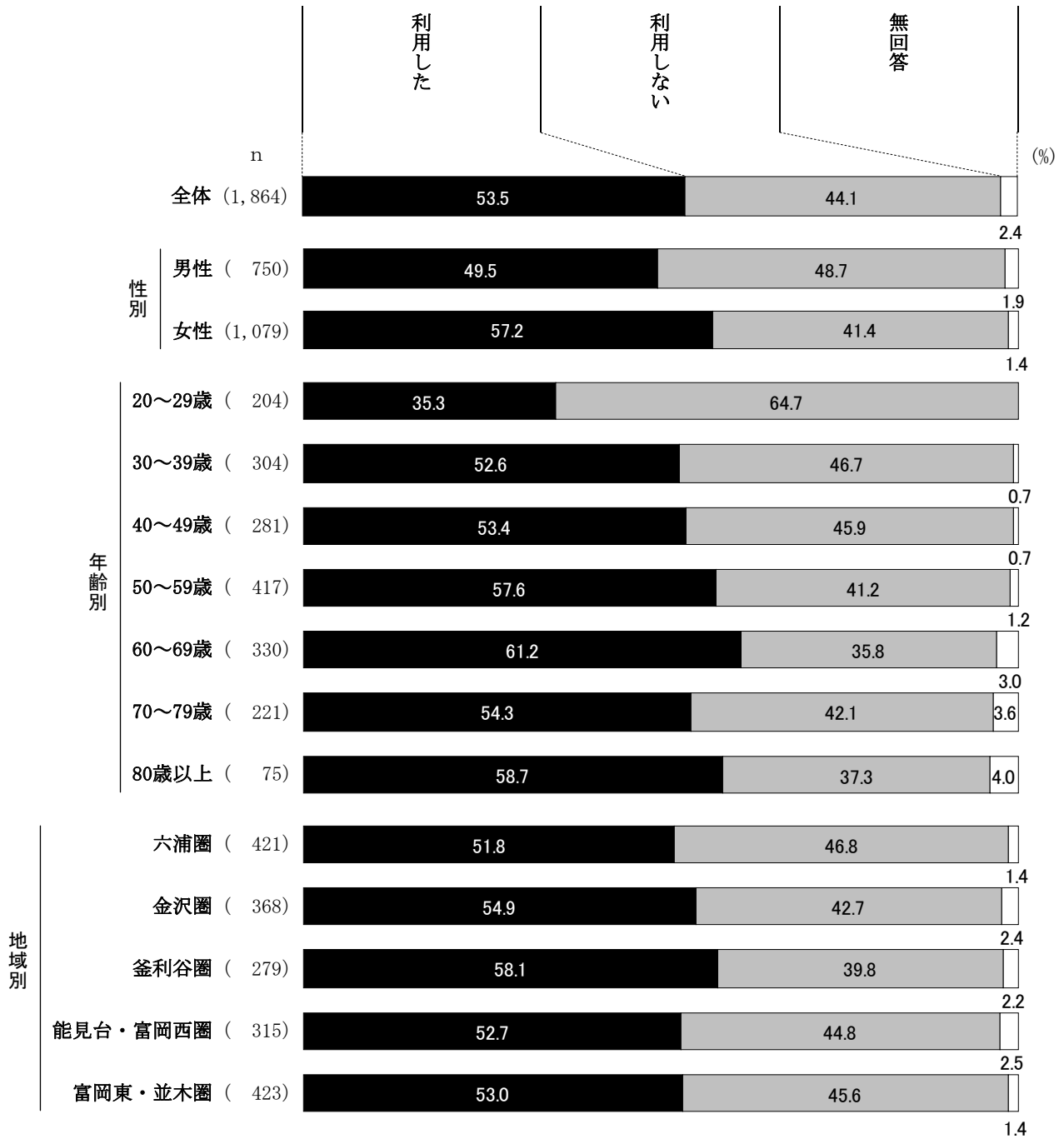
□属性別比較

性別でみると、「利用した」は女性が男性を8ポイント上回っている。

年齢別では、「利用した」は60歳代で6割を超えて比較的高く、「利用しない」では20歳代でほぼ3人に2人と高くなっている。

地域別では、「利用した」は釜利谷圏で6割に近いが、大きな差異ではない。(図4-6)

<図4-6>性別／年齢別／地域別



(2-1) 職員の対応の満足度

- ◇【満足（計）】は<窓口での挨拶や言葉づかい>が3人に2人
【不満（計）】は<プライバシーへの配慮>が過半数

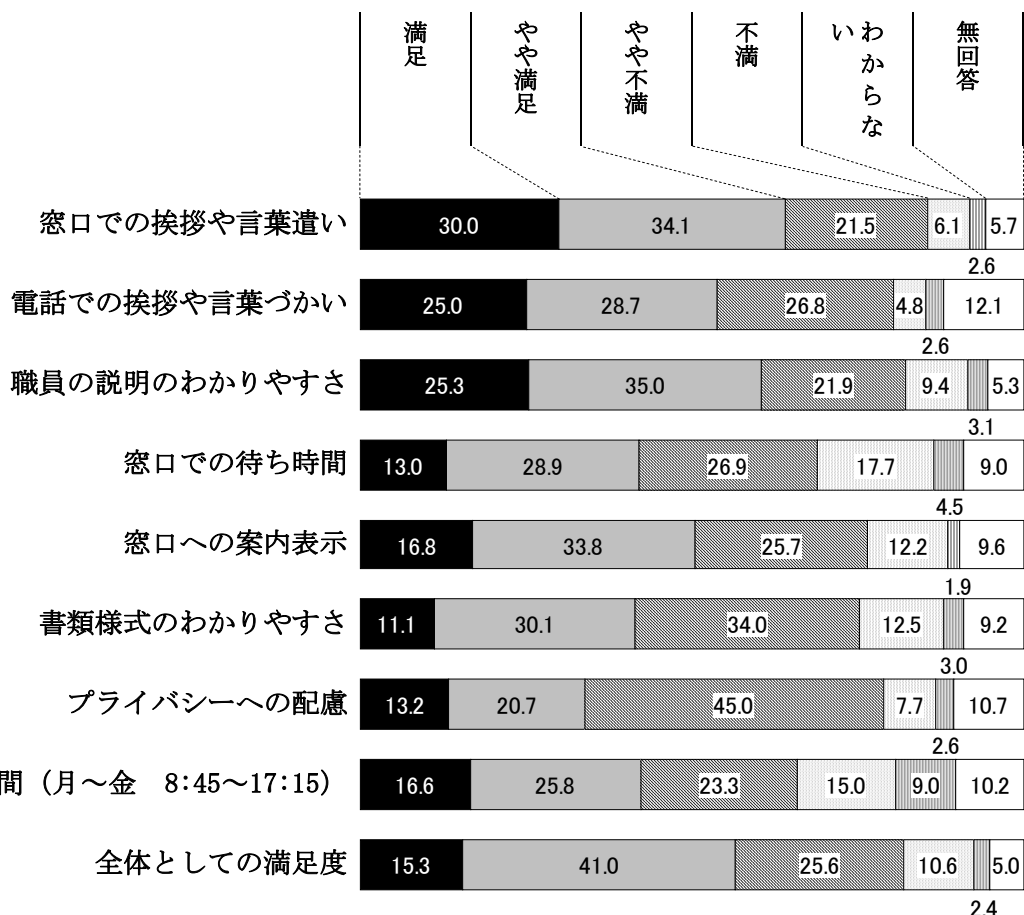
(問12で「1 利用した」とお答えの方に)

問12-1 利用されたときの職員の対応などにどの程度満足または不満を感じましたか。

(○はそれぞれについて1つ)

n = 997

<図4-7>全体

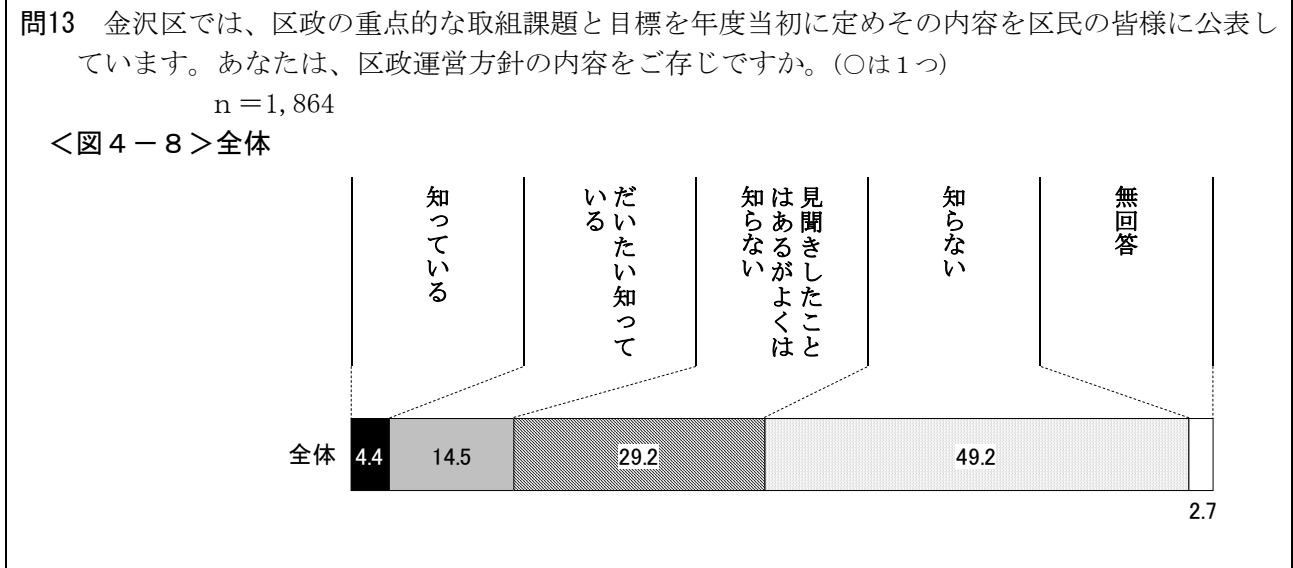


9項目に分けて聞いたが、「満足」では<窓口での挨拶や言葉づかい> (30.0%) が3割台に乗り、<職員の説明のわかりやすさ> (25.3%) と<電話での挨拶や言葉づかい> (25.0%) の2つが4人に1人で比較的高くなっている。この「満足」に「やや満足」を合わせた【満足（計）】では、<窓口での挨拶や言葉づかい> (64.1%) が6割台半ばで、次の<職員の説明のわかりやすさ> (60.3%) が6割台に乗る。また、<全体としての満足度> (56.3%) は5割台半ばである。

一方、【不満（計）】は<プライバシーへの配慮> (52.7%) が過半数を占め、<書類様式のわかりやすさ> (46.5%) と<窓口での待ち時間> (44.6%) の2つが4割台半ばである。(図4-7)

(3) 区政運営方針の内容認知

◇【知っている（計）】は2割弱



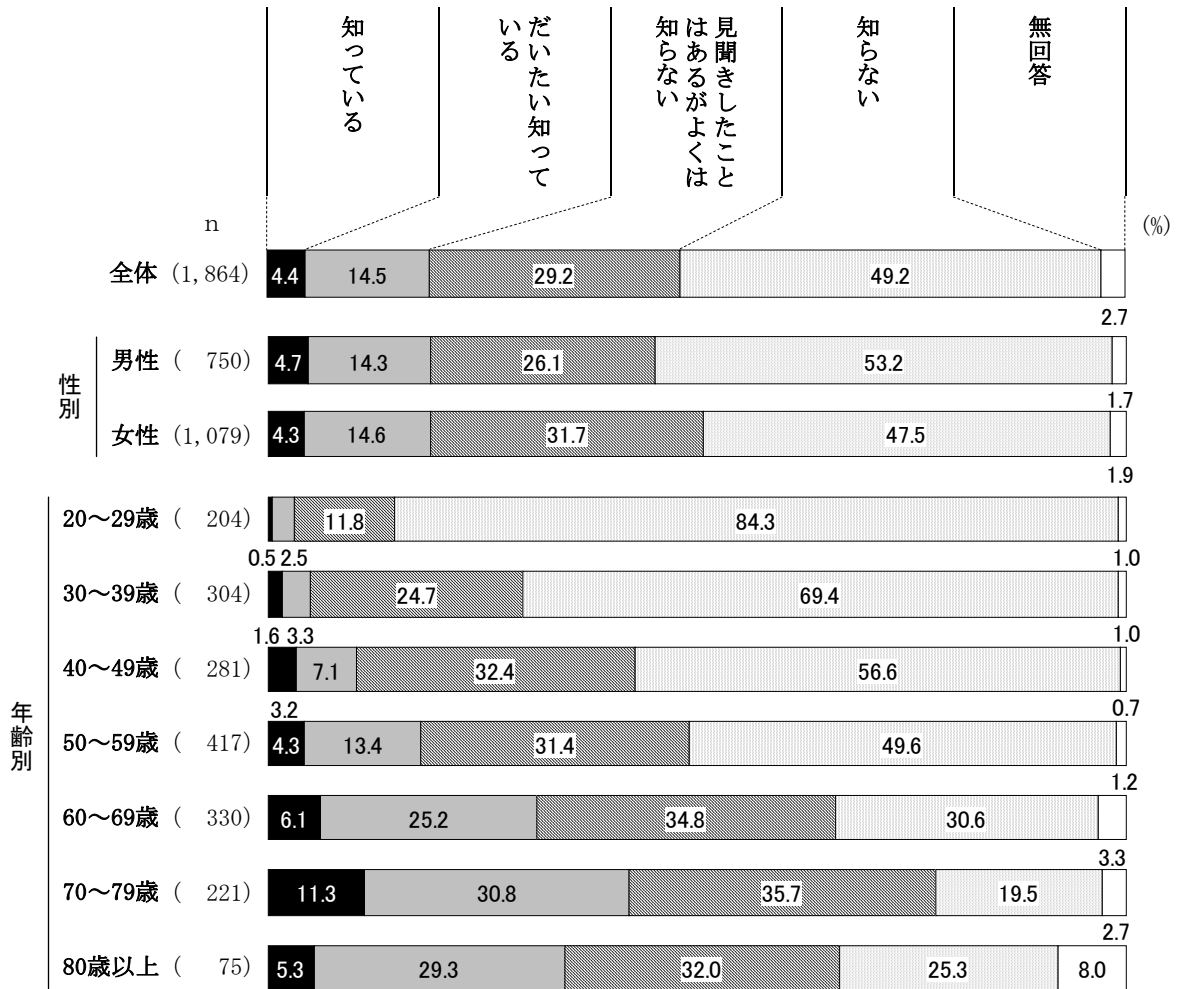
区政運営方針の内容を「知っている」(4.4%)と「だいたい知っている」(14.5%)を合わせた【知っている(計)】(18.9%)は2割弱である。また、「見聞きしたことはあるがよくは知らない」(29.2%)が3割弱で、「知らない」(49.2%)はほぼ半数となっている。(図4-8)

□属性別比較

性別でみると、【知っている(計)】は両者に差異はなく、「知らない」は男性の方が6ポイント上回っている。

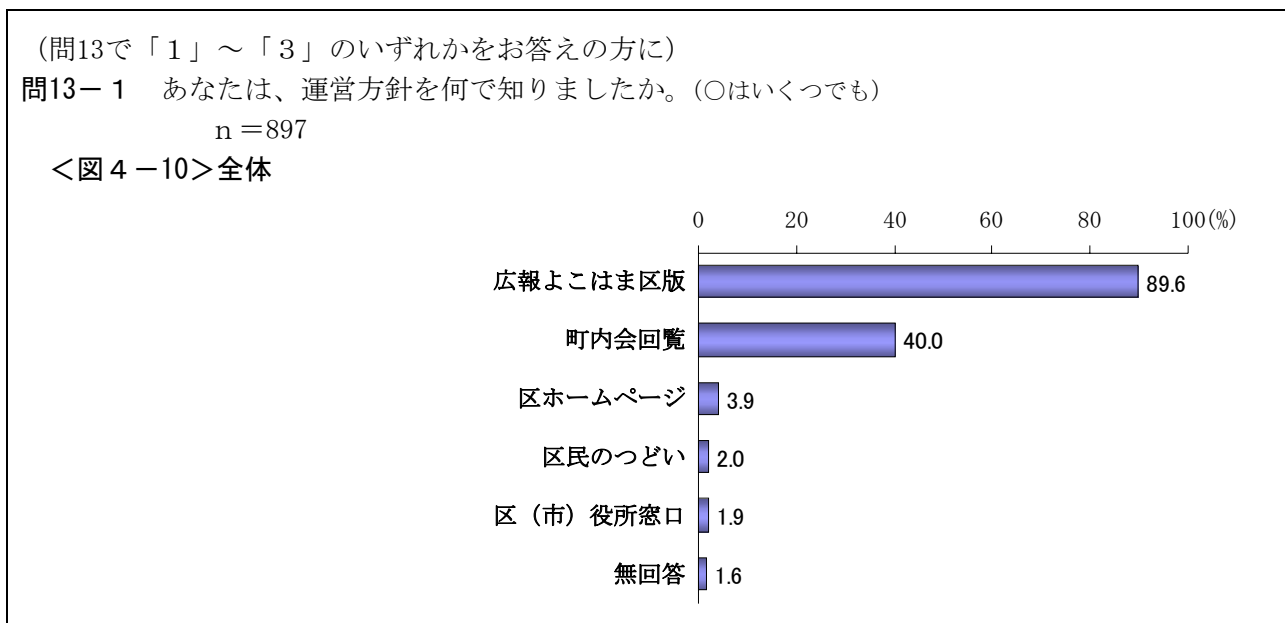
年齢別では、「知っている」は70歳代で1割を超えて最も高く、【知っている(計)】では加齢とともに増加傾向を示しており、70歳代で4割を超えている。「知らない」は20歳代で8割台半ばと高く、30歳代でほぼ7割である。(図4-9)

<図4-9>性別/年齢別/地域別



(3-1) 運営方針を知った媒体

◇「広報よこはま区版」が9割で、「町内会回覧」が4割



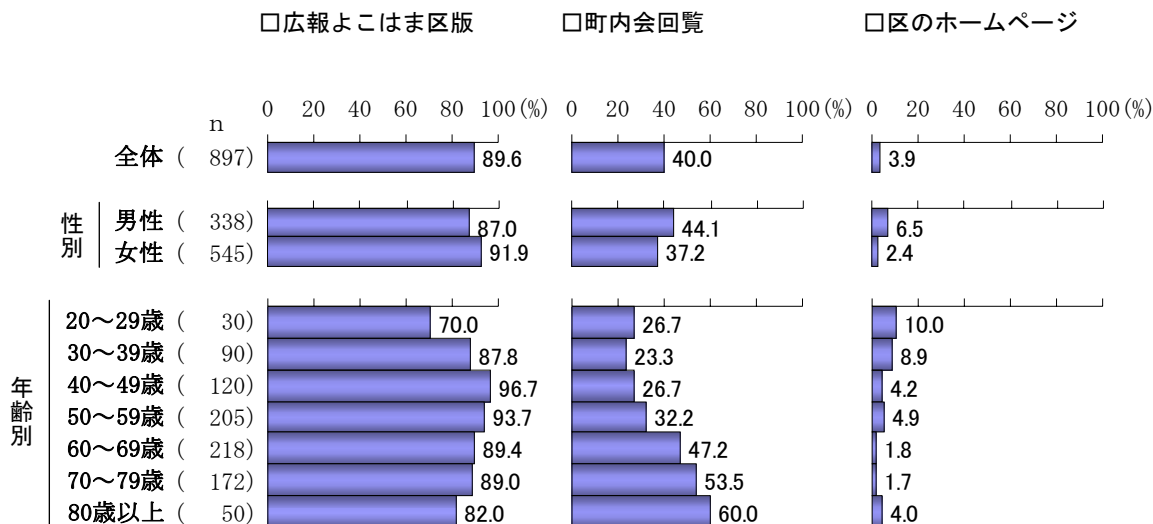
前問で【知っている(計)】と「見聞きしたことはあるがよくは知らない」を合わせた方に、それを知った媒体について聞いたら、「広報よこはま区版」(89.6%)がほぼ9割と高く、次の「町内会回覧」(40.0%)の4割とともに、この2つが大半を占めている。(図4-10)

□属性別比較

性別で見ると、「広報よこはま区版」は女性の方が5ポイント高く、「町内会回覧」は男性が7ポイント上回っている。また、「区のホームページ」は男性が4ポイント高い。

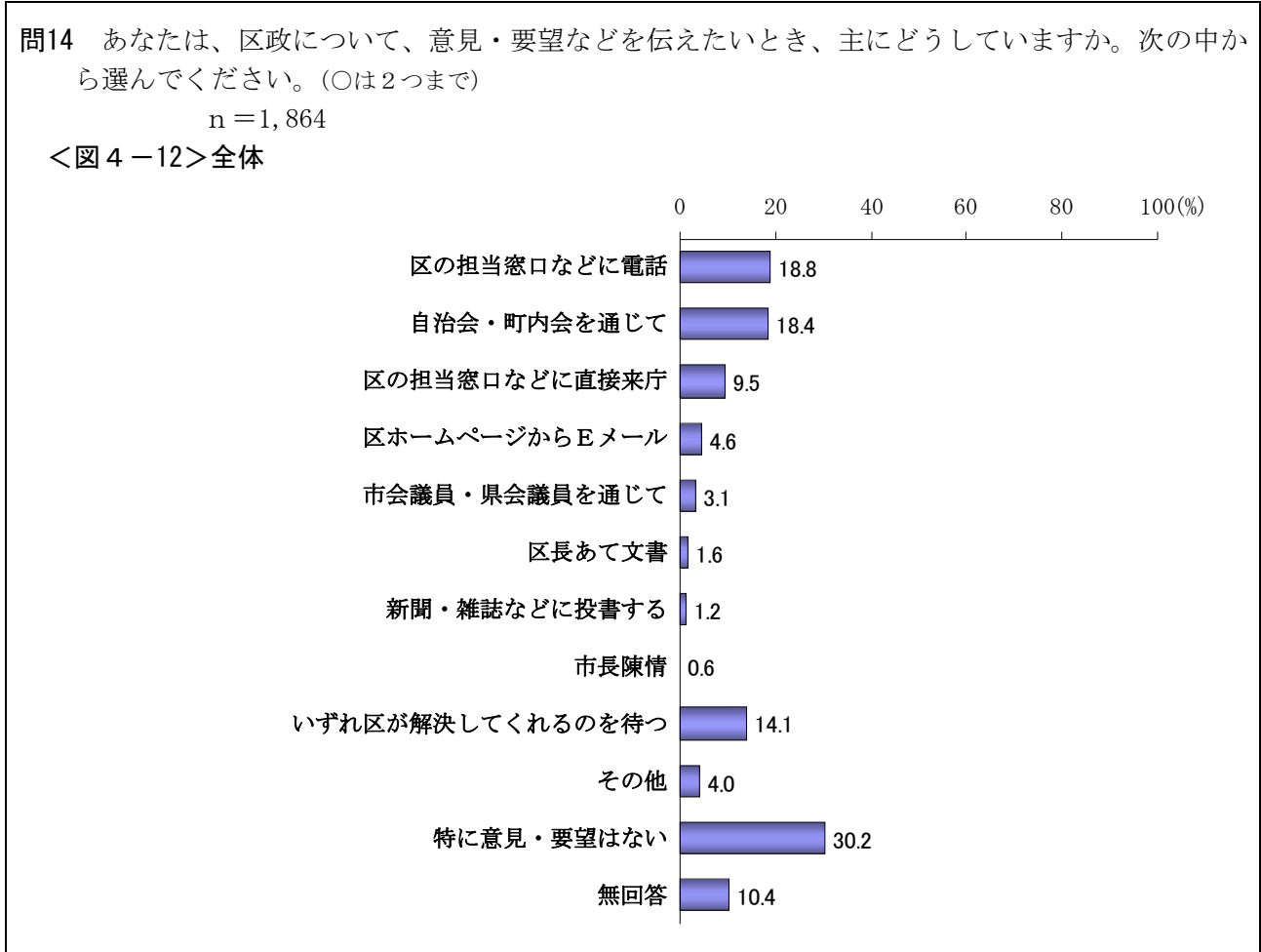
年齢別では、「広報よこはま区版」は40歳代で9割台半ばを超え、50歳代で9割強である。「町内会回覧」は加齢とともに増加しており、80歳以上では6割である。また、「区のホームページ」は20歳代で1割台に乗って高い。

<図4-11>性別/年齢別(上位3項目)



(4) 区政についての意見・要望の伝達手段

◇「担当窓口等に電話」と「自治会・町内会を通じて」が2割弱。「意見・要望はない」は3割



意見や要望の伝達手段としては、「区の担当窓口などに電話」(18.8%)と「自治会・町内会を通じて」(18.4%)の2つが2割弱で、「いずれ区が解決してくれるのを待つ」(14.1%)が1割台半ばである。また、「特に意見・要望はない」(30.2%)は3割となっている。(図4-12)

□属性別比較

性別でみると、「特に意見・要望はない」で女性が男性を4ポイント上回るものの、大きな差異ではない。

年齢別では、「区の担当窓口などに電話」は60～70歳代で4人に1人で、「自治会・町内会を通じて」は加齢とともに増加傾向を示しており、80歳以上では3人に1人となっている。「いずれ区が解決してくれるのを待つ」は30歳代で2割を超える。また、「特に意見・要望はない」は若年層に高く、20歳代で4割台半ば、30～40歳代で3割台半ばとなっている。(図4-13)

<図4-13> (上位4項目+「いずれ区が解決してくれるのを待つ」+「特に意見・要望はない」)

