

町政モニターアンケート  
報告書  
(H29. 8月実施)

平成29年度  
横 瀬 町

## 【調査の概要】

### 1. 調査の目的

町政モニターの皆さんの要望を把握するとともに、町の事業や施策について、意見や考えを聞き、よりよい諸施策の推進に向けた基礎資料とするため実施する。

### 2. 調査内容

- (1) 役場の窓口対応について
- (2) 横瀬町官民連携プラットフォーム（通称：よこらぼ）について

### 3. 調査設計

- (1) 調査対象 横瀬町町政モニター 15名
- (2) 調査期間 平成29年8月9日（水）～8月30日（水）  
※期限過ぎに提出されたものも集計しています。

### 4. 回収結果

調査対象	対象者数	回答者	回収率
町政モニター	15	14	93.3%

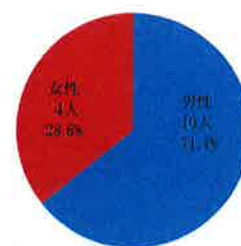
### 5. 集計結果の見方

- (1) 小数点第2位を四捨五入し、構成比率（%）で小数点第1位までを表示します。そのため、合計が100%にならない場合があります。
- (2) 自由記述部分は、ご本人の意を尊重し、文体・表現はそのままといたしました。

1 はじめに、あなたご自身のことについておたずねします。

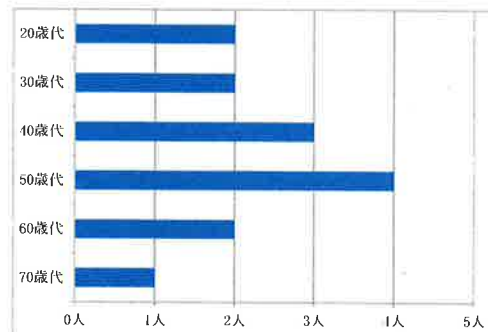
問1 あなたの性別をお教えてください。

1 男性	64.3%	9人
2 女性	35.7%	5人
計		14人



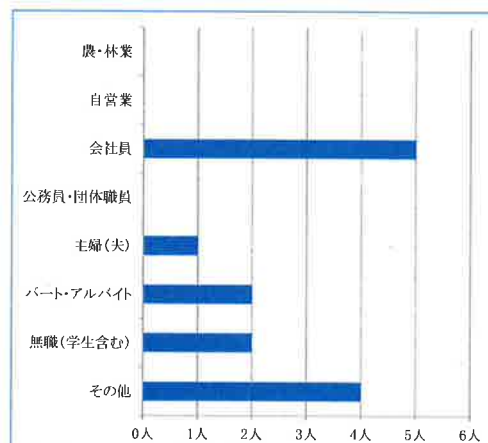
問2 あなたの年齢を教えてください。

1 20歳代	14.3%	2人
2 30歳代	14.3%	2人
3 40歳代	21.4%	3人
4 50歳代	28.6%	4人
5 60歳代	14.3%	2人
6 70歳代	7.1%	1人
計		14人



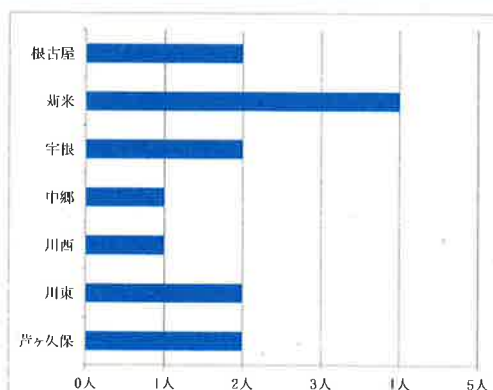
問3 あなたの職業を教えてください。

1 農・林業	0.0%	0人
2 自営業	0.0%	0人
3 会社員	35.7%	5人
4 公務員・団体職員	0.0%	0人
5 主婦(夫)	7.1%	1人
6 パート・アルバイト	14.3%	2人
7 無職(学生含む)	14.3%	2人
8 その他	28.6%	4人
計		14人



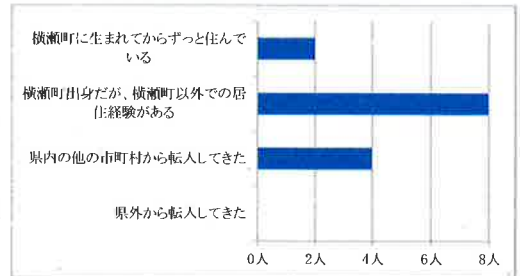
問4 あなたのお住まいの地区を教えてください。

1 根古屋	14.3%	2人
2 苅米	28.6%	4人
3 宇根	14.3%	2人
4 中郷	7.1%	1人
5 川西	7.1%	1人
6 川東	14.3%	2人
7 芦ヶ久保	14.3%	2人
計		14人



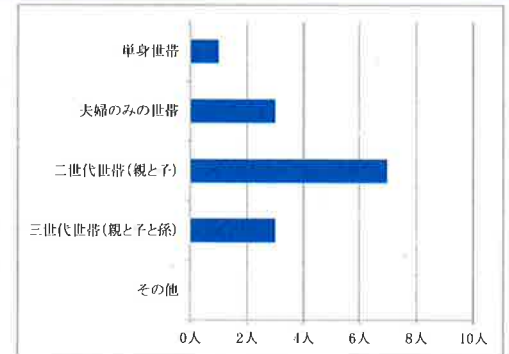
問5 あなたの居住歴について教えてください。

1 横瀬町に生まれてからずっと住んでいる	14.3%	2人
2 横瀬町出身だが、横瀬町以外での居住経験がある	57.1%	8人
3 県内の他の市町村から転入してきた	28.6%	4人
4 県外から転入してきた	0.0%	0人
計		14人



問6 あなたの世帯構成について教えてください。

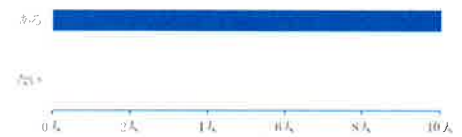
1 単身世帯	7.1%	1人
2 夫婦のみの世帯	21.4%	3人
3 二世帯世帯(親と子)	50.0%	7人
4 三世帯世帯(親と子と孫)	21.4%	3人
5 その他	0.0%	0人
計		14人



2 横瀬町役場の窓口対応に関することについておたずねします。

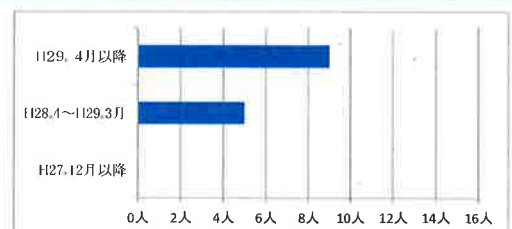
問7 あなたは、役場窓口に行ったことがありますか。

1 行ったことがある	100.0%	14人
2 行ったことがない	0.0%	0人
計		14人



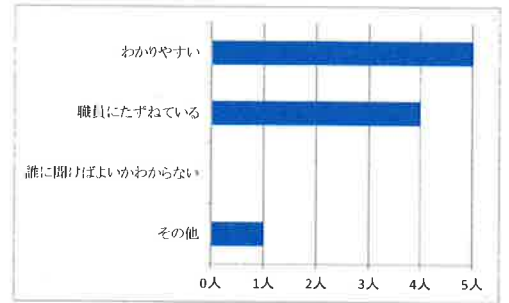
問8 あなたが一番最近、役場窓口に行ったのはいつですか。

1 平成 29 年月以降	64.3%	9人
2 平成 28 年 1 月～平成 29 年 3 月	35.7%	5人
3 平成 27 年 12 月以前	0.0%	0人
計		14人



問9 役場庁舎内の案内表示はいかがでしたか。

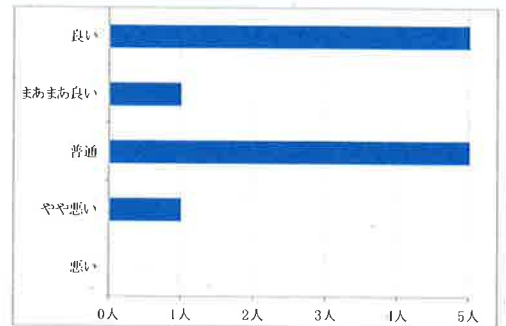
1 わかりやすい	64.3%	9人
2 わかりにくいため、職員にたずねている	28.6%	4人
3 わかりにくいうえ、誰に聞けばよいかわからない	0.0%	0人
4 その他	7.1%	1人
計		14人



【その他】特に気になったことがない

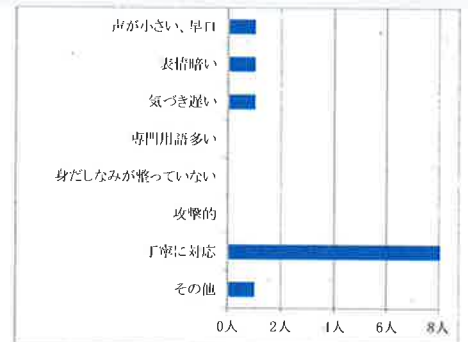
問10 役場職員の態度はいかがでしたか。

1 良い	50.0%	7人
2 まあまあ良い	7.1%	1人
3 普通	42.9%	6人
4 やや悪い	7.1%	1人
5 悪い	0.0%	0人
計		14人



問11 職員のどのような点が気になりましたか。もしくはどのような点が良かったですか。(複数回答あり)

1 声が小さい、早口すぎる	1人
2 表情が暗い	1人
3 気づきが遅い	1人
4 専門用語が多い	0人
5 服装や身だしなみが整っていない	0人
6 強い口調で攻撃的	0人
7 明るくあいさつができる	0人
8 丁寧に対応している	9人
9 その他	1人
計	13人



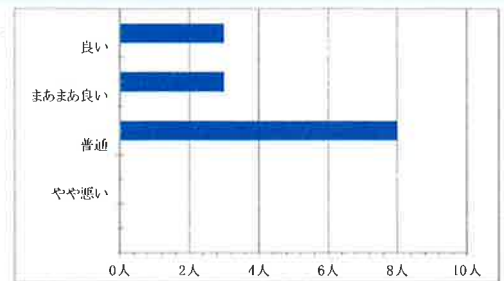
丁寧に対応していると答えた方が一番多く(64.3パーセント)、良いイメージの方が多かった。

【その他】

・特に気にしたことがない。

問12 役場庁舎内の雰囲気はいかがでしたか。

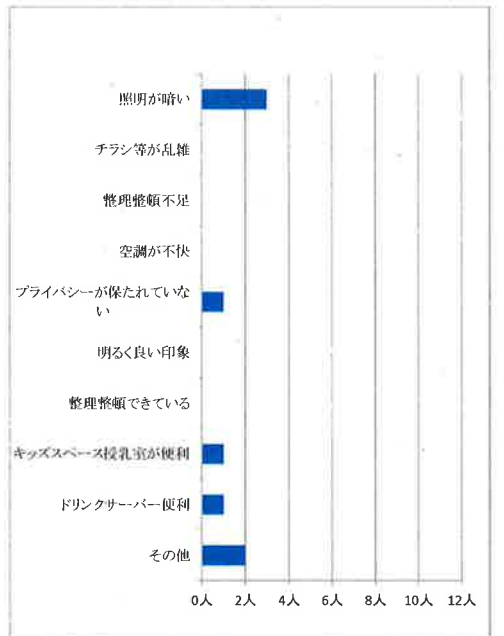
1	良い	21.4%	3人
2	まあまあ良い	21.4%	3人
3	普通	57.1%	8人
4	やや悪い	0.0%	0人
5	悪い	0.0%	0人
			計 14人



役場の雰囲気は「普通」が半数以上で、その他は「良い」「まあまあ良い」だった。

問13 役場庁舎内のどのような点が気になりましたか。もしくはどのような点が良かったですか。(複数回答あり)

1	照明が暗く書類が見づらかった	3人
2	チラシ等が乱雑に配置され必要なものがわからなかった	0人
3	そうじや整理整頓が行き届いていなかった	0人
4	空調が効きすぎていて不快だった	0人
5	プライバシーが保たれていなかった	1人
6	明るく良い印象だった	0人
7	整理整頓ができており気持ちよく過ごせた	0人
8	キッズスペースや授乳室が便利	1人
9	ドリンクサーバーが便利	1人
10	その他	2人
		計 8人



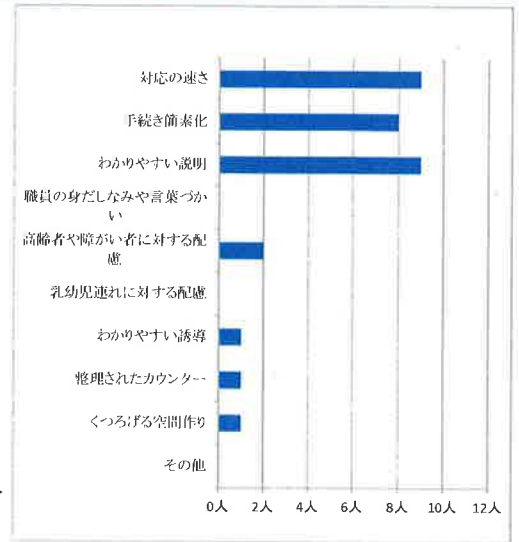
キッズスペース・授乳室、ドリンクサーバーが便利との回答があるが、場所がわかりにくいとの指摘もあった。「照明が暗い」「プライバシーが保たれていない」の回答もあり、今後の課題となる。

【その他】

- ・ドリンクサーバーの場所が初めての人には気がつきにくい。
- ・順番待ちの発券機が無く、無駄な時間を過ごした。

問14 あなたが役場の窓口対応で重要と考えるものは何ですか。(複数回答あり)

1 対応の速さ	9人
2 手続きの簡略化	8人
3 わかりやすい説明	9人
4 職員の身だしなみや言葉づかい	0人
5 高齢者や障がい者に対する配慮	2人
6 乳幼児連れの来訪者に対する配慮	0人
7 担当窓口へのわかりやすい誘導(総合案内、案内板など)	1人
8 清潔で整理されたカウンター	1人
9 来訪者がくつろげるような空間作り	1人
10 その他	0人
計	31人



窓口対応に求められていることは、「対応の速さ」「わかりやすい説明」「手続きの簡略化」が上位を占め、スムーズに手続きを済ませられる環境が重要との結果となった。

【その他】

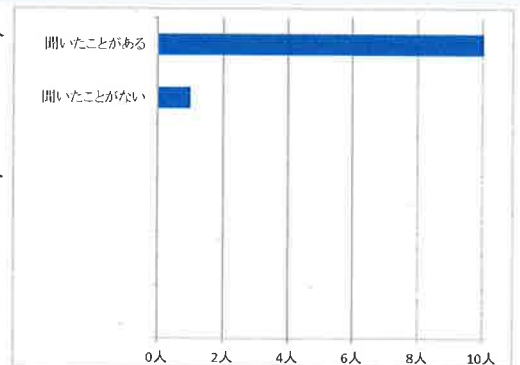
問15 役場の窓口について、ご意見・ご提案などありましたら、ご自由にご記入ください。

- ・窓口を訪れる方の用件を的確に把握し、スムーズに対処できることが一番だと思います。無理難題もあるとは思いますが、一般的に見て理不尽な要求でなければ法律に縛られずできる方法を考えていくべきだと思います。
- ・しばらく役場に行っていないので、今は改善されているかもしれないが、公務員とはパブリックサーバメント(公僕)なので、できれば「いらっしやいませ」とかの一声が欲しいような気がする。
- ・以前より明るく、良い感じになっていて、行き易くなったと思います。

3 横瀬町の施策についておたずねします。

問16 「横瀬町官民連携プラットフォーム(通称:よこらぼ)」という言葉を知っていますか。

1 聞いたことがある	92.9%	13人
2 聞いたことがない	7.1%	1人
計		14人

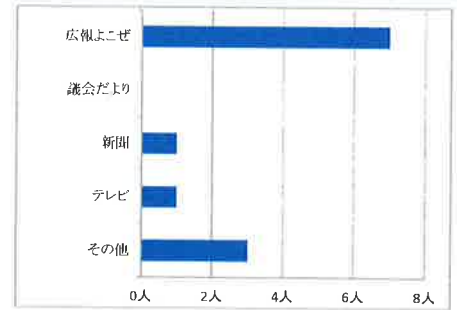


「よこらぼ」について、92.9パーセントの人が聞いたことがあると答えた。

【その他】

問17 「よこらぼ」のことは、どこで知りましたか

1 広報よこぜ	50.0%	7人
2 議会だより	0.0%	0人
3 新聞	7.1%	1人
4 テレビ	7.1%	1人
5 その他	21.4%	3人
		計 12人



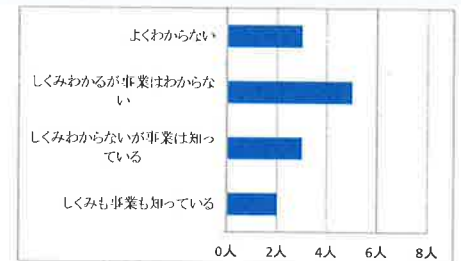
「よこらぼ」を知ったのは、広報からが50パーセントで、その他は新聞、テレビ、Facebook等であった。

【その他】

- Facebook
- 職員から
- オープンセレモニーに参加した

問18 「よこらぼ」についてどの程度ご存じですか。

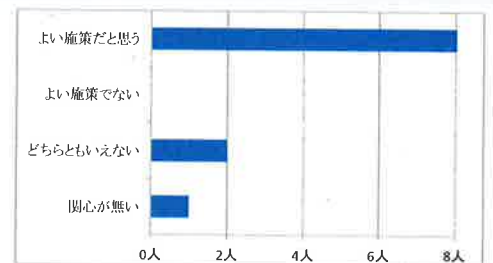
1 名称以外はよくわからない	21.4%	3人
2 しくみはなんとなくわかるが、どんな事業が採用されているのか知らない	35.7%	5人
3 しくみはわからないが、採用された事業はいくつか知っている	21.4%	3人
4 しくみもわかるし採用された事業もいくつか知っている	14.3%	2人
		計 13人



「よこらぼ」について、「しくみも採用事業も知っている」と答えた人は2人(14.3%)で、その他は「よくわからない」「しくみ、もしくは採用された事業のみ知っている」(合わせて78.5%)だった。

問19 「よこらぼ」についてどのような印象をお持ちですか。

1 よい施策だと思う	71.4%	10人
2 あまりよい施策だと思わない	0.0%	0人
3 どちらともいえない	14.3%	2人
4 関心が無い	7.1%	1人
		計 13人

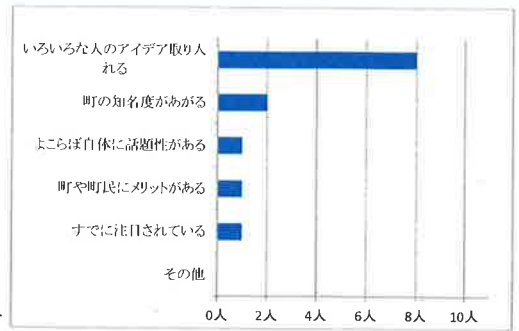


「よこらぼ」について、10人(71.4%)



問20 問18で「1 よい施策だと思う」と答えた方にうかがいます。どんな点がよいと思いますか。(複数回答あり)

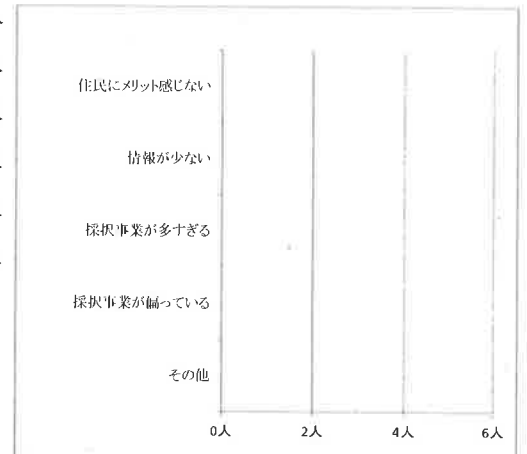
1 いろいろな人のアイデアを取り入れることができる.....	8人
2 事業採択により町の知名度があがる.....	2人
3 「よこらぼ」施策自体に話題性がある.....	1人
4 町や住民にメリットがある.....	1人
5 すでに周囲から注目されていると感じる.....	1人
6 その他.....	0人
計	13人



「いろいろな人のアイデアを取り入れることができる」の回答が8人と一番多かった。

問21 問18で「2あまりよい施策だと思わない」と答えた方にうかがいます。どんな点がよくないと思いますか。

1 住民にメリットが感じられない.....	0.0%	0人
2 情報が少なくて何をやっているかわからない.....	0.0%	0人
3 採択事業が多すぎる.....	0.0%	0人
4 採択事業が偏っている.....	0.0%	0人
5 その他.....	0.0%	0人
計		0人



問18で「2あまりよい施策だと思わない」と答えた方はいなかった。

問22 「よこらぼ」を含めたまちづくりの施策について、ご意見・ご提案などありましたら、ご自由にご記入ください。

・町内のひきこもり状態の人を何人か知っていますが、お菓子作りなど特技もっている人もいます。そういう人に実費負担程度で福祉センターの調理室などを貸し出してセンターを訪れる人たちへ販売などができれば長い目で見るとその方たちの自立につながるのではないかなど考えています。横瀬町の収入には貢献しません。

・岡田曆里さんが「ここさけ」で横瀬を取り上げてくれたのに、横瀬町はまったくの無視でした。何で盛り上げようとしなかったのか、意味がわからない。棚田を有名にしたいのだからけど、まずはチャンスに乗っからなくてどうする。

・地域活性化、人口増加は必須。関越自動車道沿いの深谷市の様にしてもらえると良いと思う。

・いままでやったことのないことや考え方を実行してみるの、とても良いことだと思います。