

地方行政に関するアンケート 結果報告書

1999年3月25日・財団法人 経済広報センター

目次

はじめに

- 1．調査の概要と回答者のプロフィール …………… 2
- 2．地方自治体が行う行政サービスについて…………… 3
- 3．地方行財政改革などについて…………… 9
- 4．自由記述回答…………… 15

はじめに

経済広報センターでは、全国の会社員・主婦・中高年者の各層から成る「社会広聴ネットワーク」を組織しており、毎回、メンバーを対象に様々なテーマに関する調査を行い、その結果をご報告しております。

今回は、当ネットワークのメンバー約2,800名を対象に、「地方行政」についての調査を実施しました。

高齢化の進展やライフスタイルの変化に即した行政サービスのあり方が問われている現在、その直接的なサービス主体としても、また行財政改革の観点からも、地方行政が注目されています。統一地方選を控えた今年、地方行政に何が求められているのでしょうか。

今回の調査によって、全国の会社員・主婦・中高年者の、地方行政に対する認識や意見・要望などを伺いましたので、その結果をここに掲載いたします。

財団法人 経済広報センター
常務理事・事務局長
遠藤 博志

1. 調査の概要と回答者のプロフィール

1. 調査の概要

- (1)調査対象：2,807名
- (2)調査方法：郵送法
- (3)調査期間：1999年1月29日～2月15日
- (4)有効回答数：1,590名（回答率：56.6%）
- (5)調査の内容：地方行政に関する意識調査として、全国の会社員・主婦・中高年者に回答を求めた。（選択方式および自由記述方式）

2. 回答者のプロフィール

回答数 1,590名 内訳：男性 809名(50.9%) 女性 772名(48.6%) 性別無回答 9名(0.6%)

上段 / 実数(名) 下段 / 構成比(%)

年齢・性別	20・30歳代	40・50歳代	60歳以上	無回答
全体	538	693	359	0
	33.8	43.6	22.6	0.0
男性	191	350	268	0
	23.6	43.3	33.1	0.0
女性	347	338	87	0
	44.9	43.8	11.3	0.0

職業

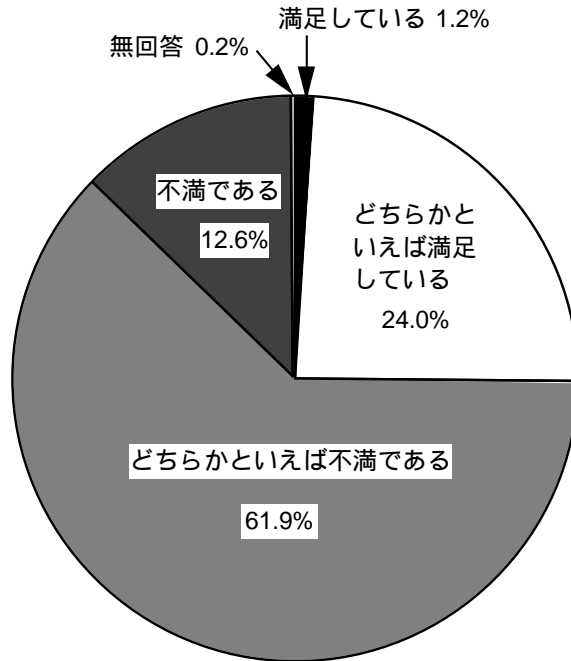
会社員（役員含む）	836	非会社員	735
	52.6		46.2
	751		35
会社員（団体職員）	47.2	公務員	2.2
	85		39
会社役員（団体役員）	5.3	自営業	2.5
			53
		自由業	3.3
			174
職業無回答	19	パートタイム・アルバイト	10.9
	1.2		375
	19	無職（専業主婦・学生含む）	23.0
職業無回答	1.2		59
		その他	3.7

2. 地方自治体が行う行政サービスについて

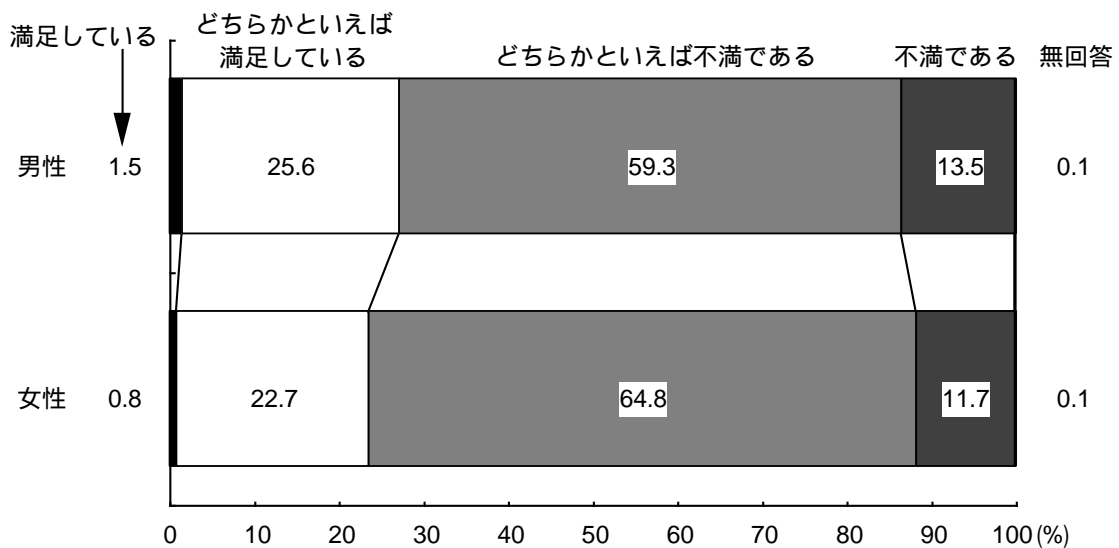
(1) 地方自治体の行政サービスについて / 約4分の3は、何らかの不満

地方自治体が行う行政サービスについての満足度を尋ねたところ、「どちらかといえば不満である」「不満である」を合わせて、約4分の3の人が何らかの不満があると答えた。
性別比較では、男性の方が、やや満足度が高かった。

問2-1 現在の都道府県や市町村などの地方自治体が行う行政サービスについて、どう思いますか？（単位：％）



【性別比較】

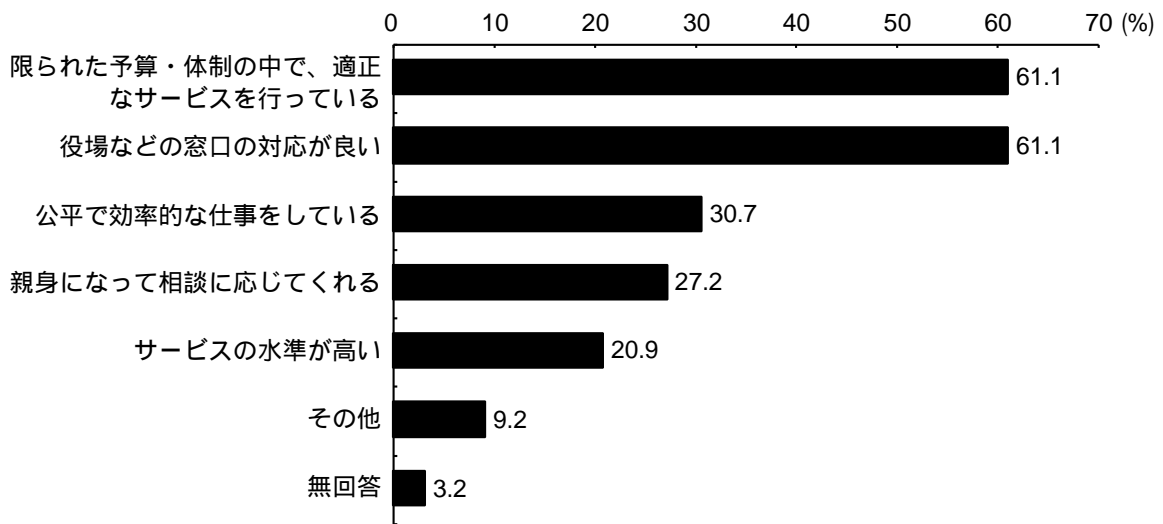


(2) 満足の理由 / 「適正なサービス」と「窓口の対応」

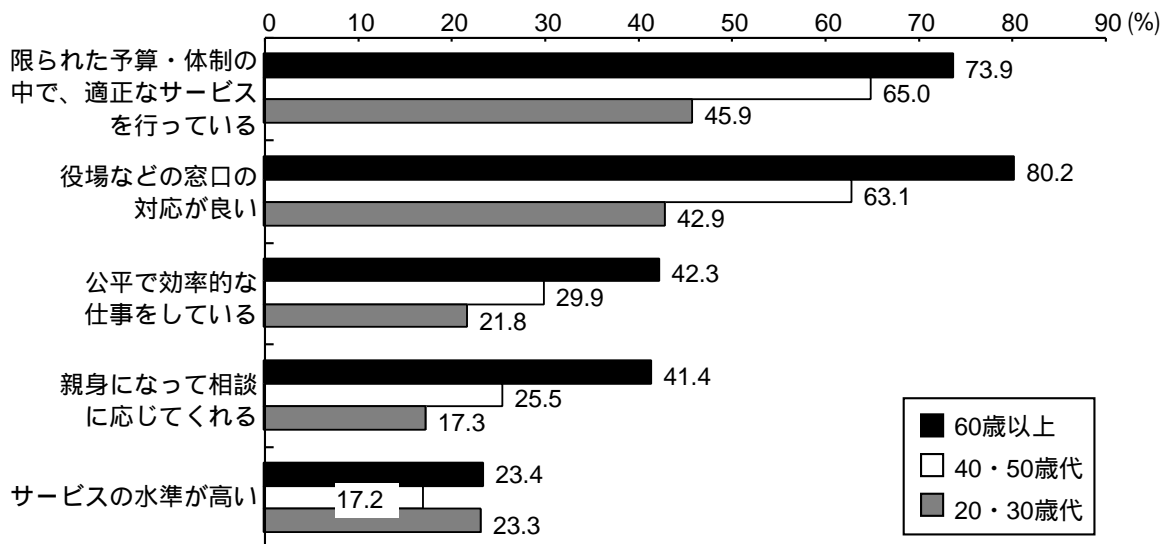
問2-1で「満足している」「どちらかといえば満足している」と答えた人に、その理由を尋ねたところ、「限られた予算・体制の中で、適正なサービスを行っている」「役場などの窓口の対応が良い」の2項目が、同率で第1位となった。

世代別比較では、どの項目も、世代が上がるほどポイントが高くなる傾向にある。

問2-2 問2-1で「満足している」または「どちらかといえば満足している」と答えた方のみにお尋ねします。満足の理由はどのようなことですか？ 3つまで選んでください。
 (問2-1で「満足している」または「どちらかといえば満足している」と答えた401名対象 / 複数回答：3つまで / 単位：%)



【世代別比較】 「その他」「無回答」除く

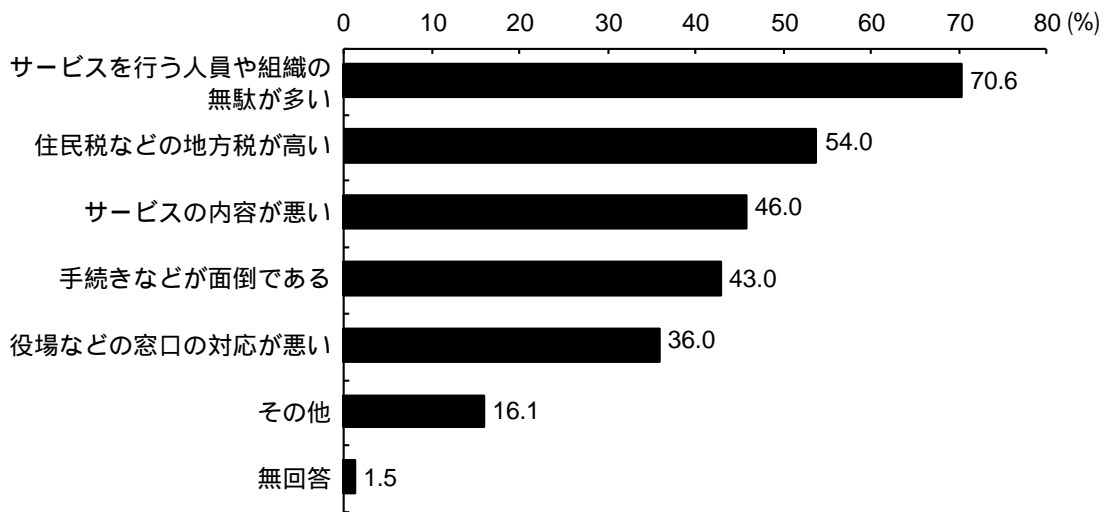


(3) 不満の理由 / 「サービスを行う人員や組織の無駄が多い」が第1位

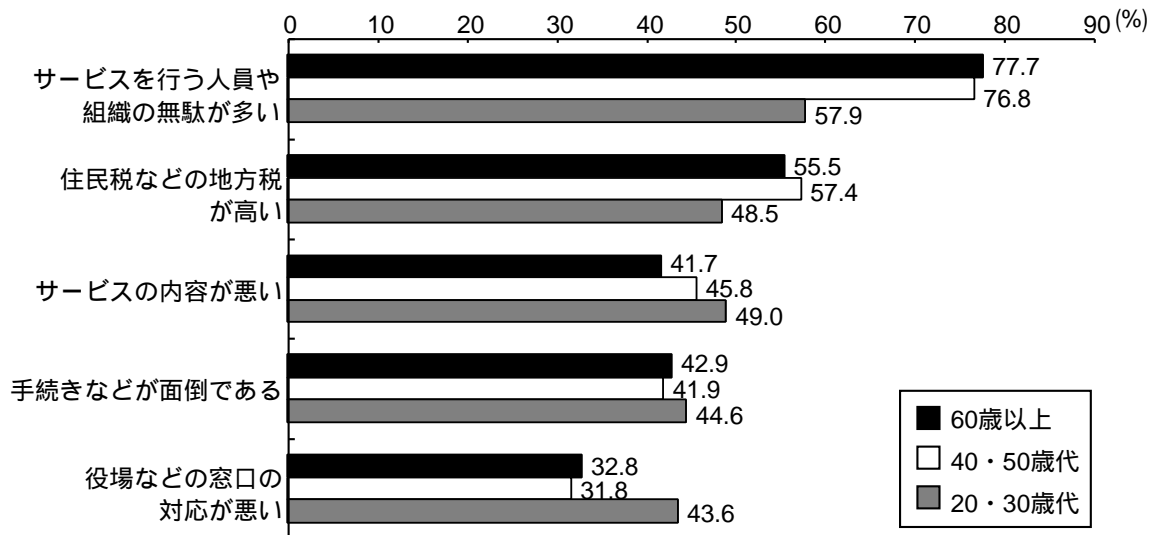
問2-1で「どちらかといえば不満である」「不満である」と答えた人に、その理由を尋ねたところ、「サービスを行う人員や組織の無駄が多い」が第1位、第2位が「住民税などの地方税が高い」となり、この2項目が5割を超えた。

20・30歳代では、「役場などの窓口の対応が悪い」が他の世代よりも10ポイント以上、高かった。

問2-3 問2-1で「どちらかといえば不満である」または「不満である」と答えた方のみにお尋ねします。具体的には何が不満ですか？ 3つまで選んでください。
 (問2-1で「どちらかといえば不満である」または「不満である」と答えた1,186名対象 / 複数回答：3つまで / 単位：%)



【世代別比較】 「その他」「無回答」除く

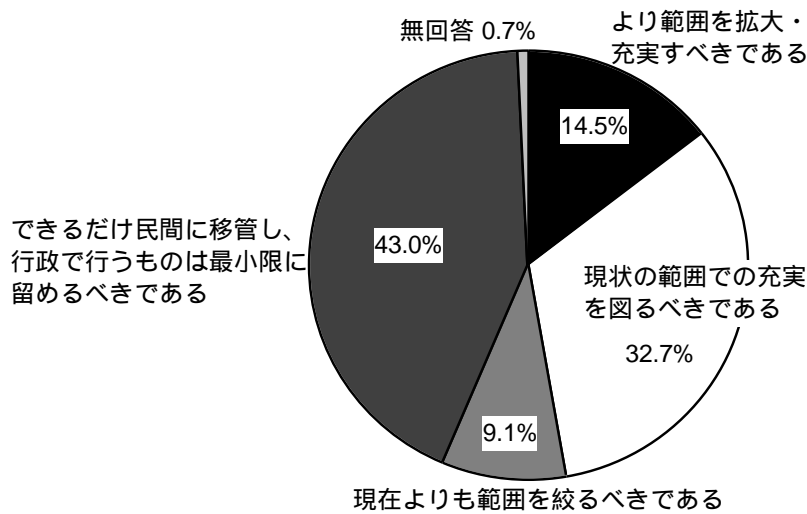


(4) 今後の地域の行政サービスの範囲について / 縮小派が過半数

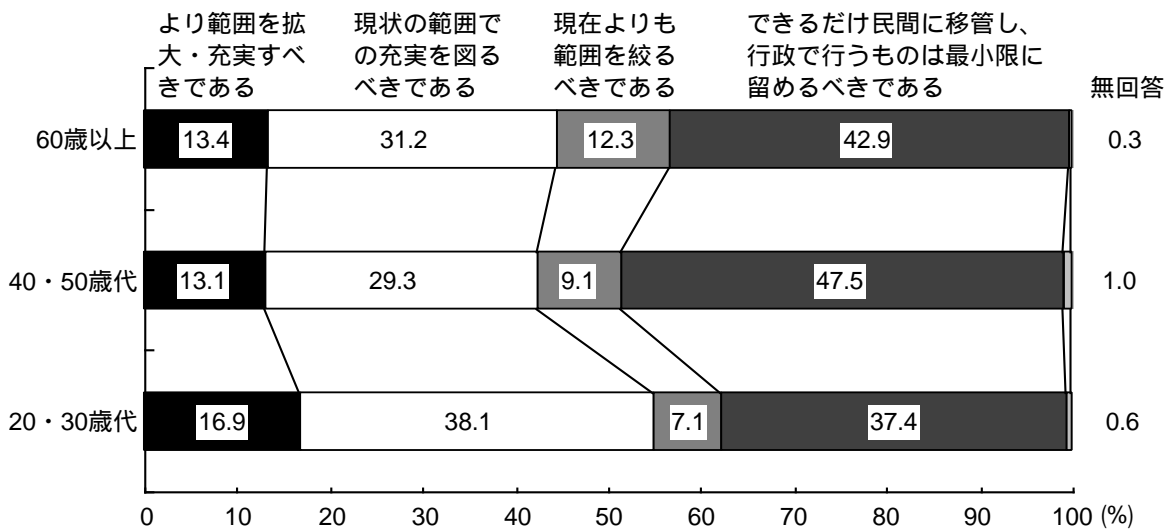
今後の地域の行政サービスの範囲について尋ねたところ、「できるだけ民間に移管し、行政で行うものは最小限に留めるべきである」が最も多かった。「現在よりも範囲を絞るべきである」と合わせて、過半数の人は、範囲を縮小すべきだと考えていることになる。次は「現状の範囲での充実を図るべきである」で、約3分の1であった。

世代別比較では、40・50歳代が「できるだけ民間に移管し、行政で行うものは最小限に留めるべきである」は最も多かった。

問2-4 地域の行政サービスの範囲について、今後どうあるべきだと思いますか？ (単位：%)



【世代別比較】

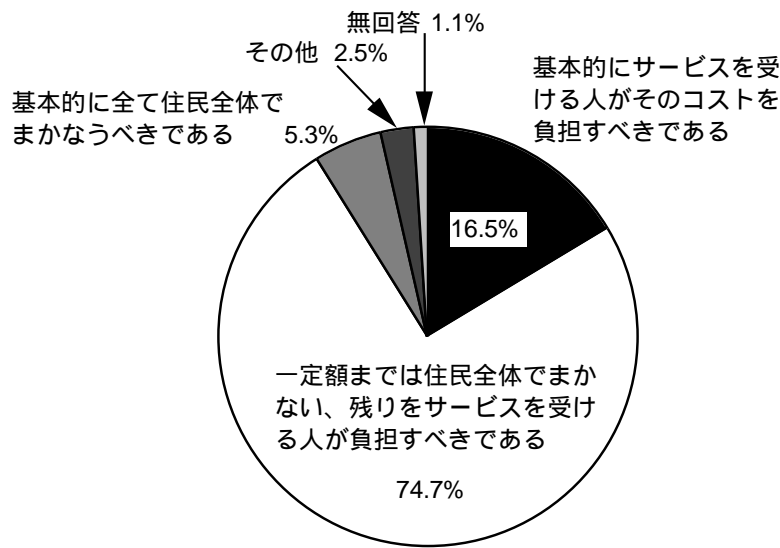


(5) コスト負担について / 一定額までは住民全体、残りは受益者負担

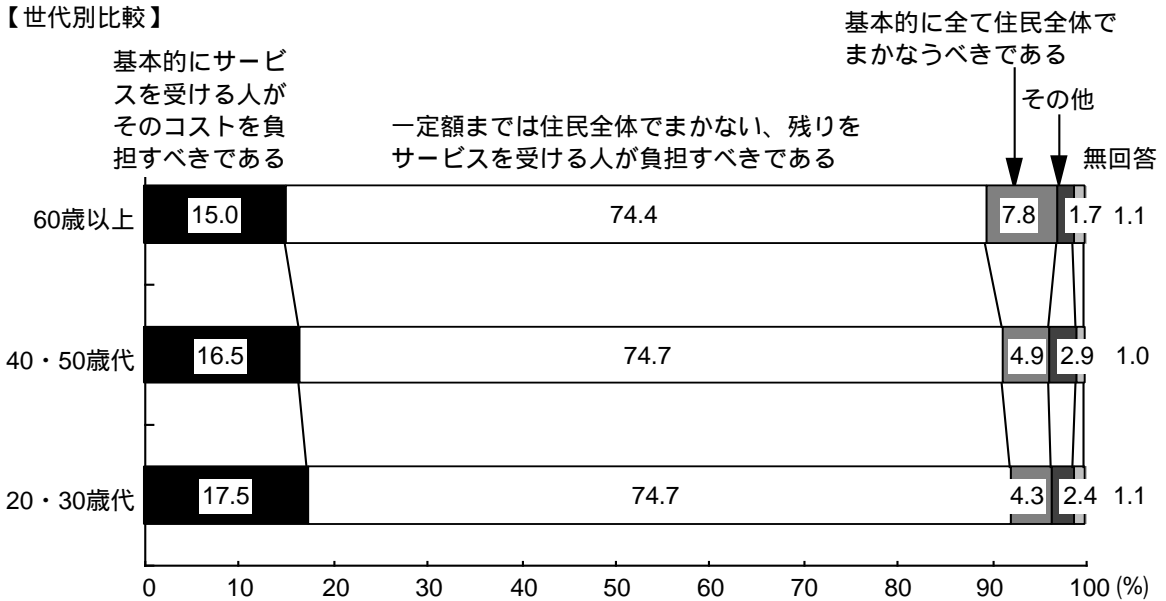
行政サービスの水準とコスト負担のあり方について尋ねたところ、「一定額までは住民全体でまかない、残りをサービスを受ける人が負担すべきである」が最も多く、約4分の3を占めた。

世代別比較では、若い世代ほど「基本的にサービスを受ける人がそのコストを負担すべきである」が増加している。

問2-5 行政サービスを行うためのコストをどうまかなうかが問題になっています。
行政サービスの水準とコスト負担のあり方についてどう思いますか？ (単位：%)



【世代別比較】



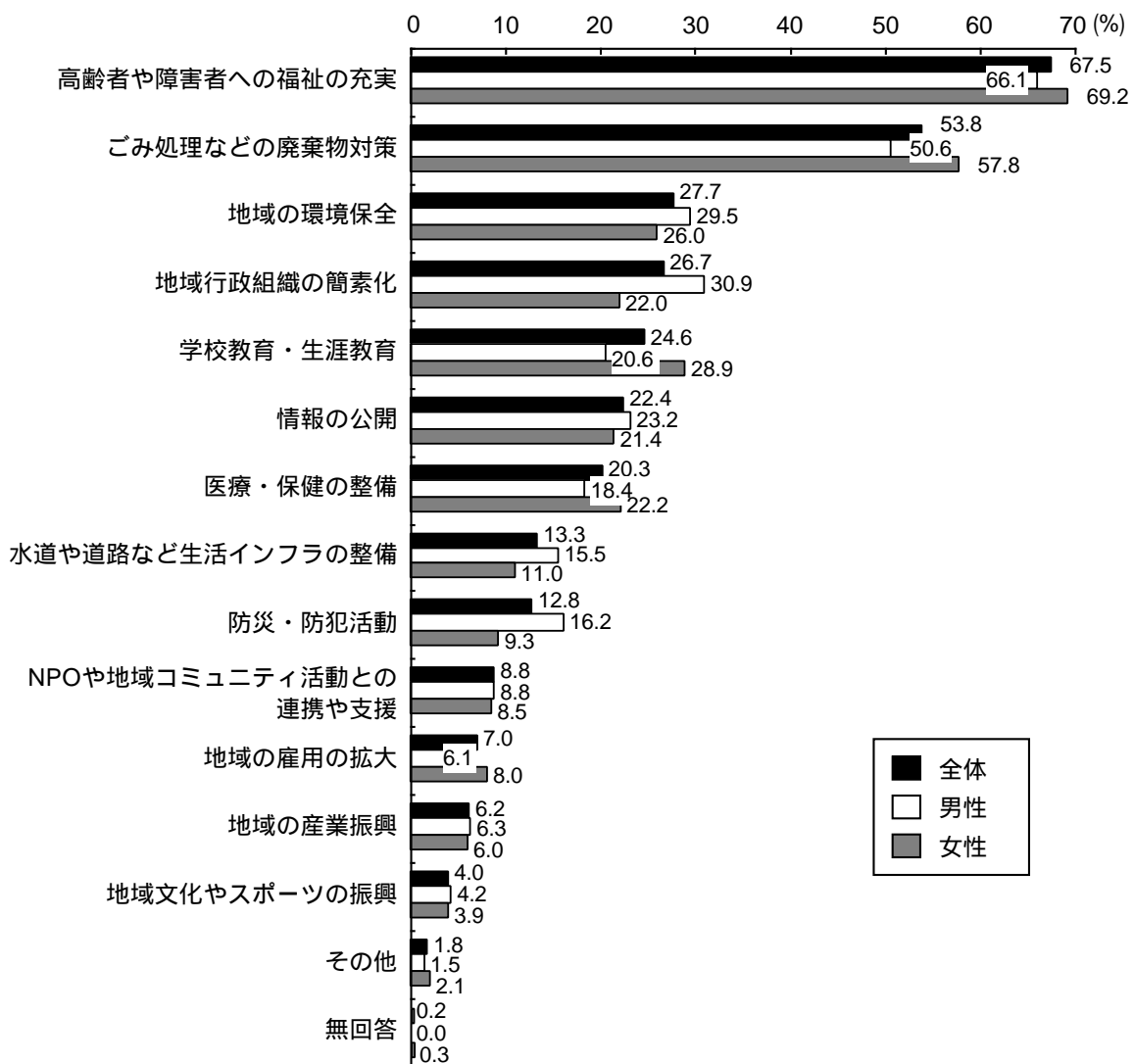
(6) 今後、重要となる活動は / 「福祉の充実」と「ごみ処理対策」が5割超

今後、特に重要となる地方自治体の活動について尋ねたところ、「高齢者や障害者への福祉の充実」が第1位、第2位が「ごみ処理などの廃棄物対策」となり、この2項目が5割を超えた。

3位以下は、男女で順位が異なっている。全体の第3位は「地域の環境保全」だが、男性では「地域行政組織の簡素化」、女性は「学校教育・生涯教育」であった。

問2-6 今後、特に重要となる地方自治体の活動は何だと思いますか？

3つまで選んでください。(複数回答:3つまで/単位:%)



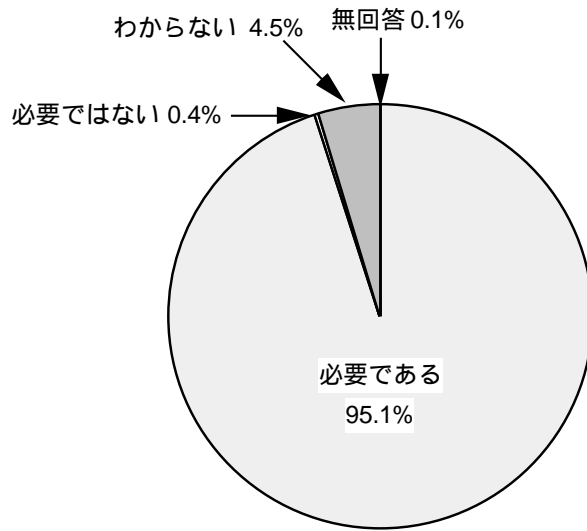
3. 地方行財政改革などについて

(1) 地方自治体に行財政改革は必要か / 「必要である」が95.1%

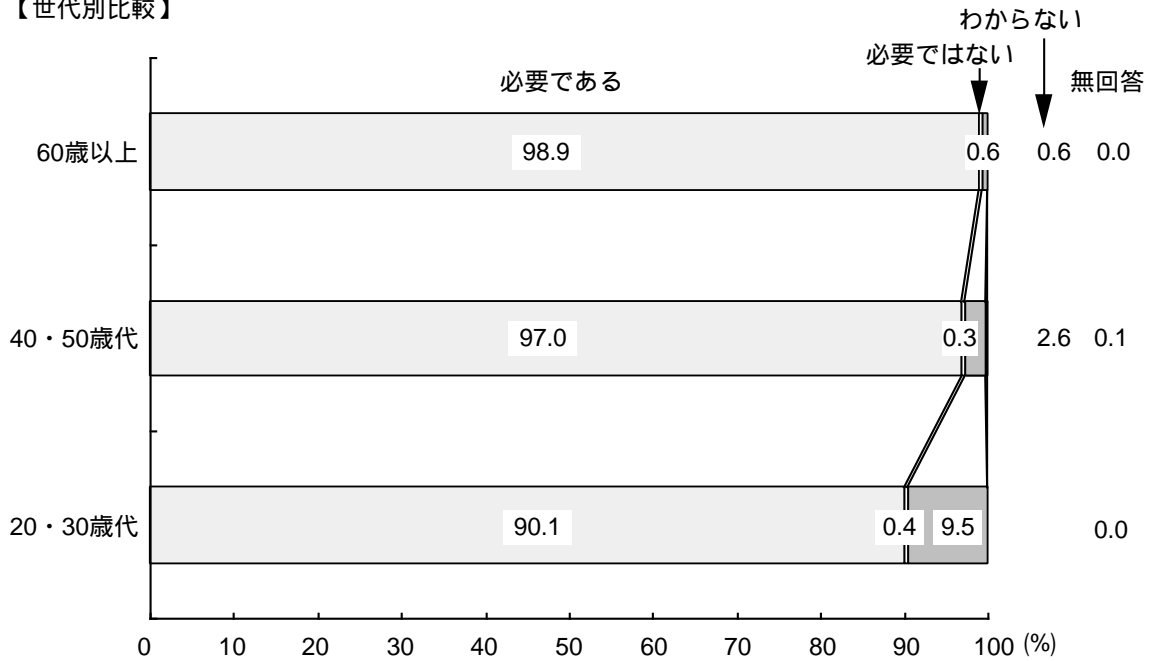
地方自治体において、行財政改革が必要かどうかを尋ねたところ、95.1%が「必要である」と回答した。

世代別比較では、世代が上がるほど「必要である」が増加する傾向にある。

問3-1 地方自治体において、行財政改革が必要だと思いますか？ (単位：%)



【世代別比較】



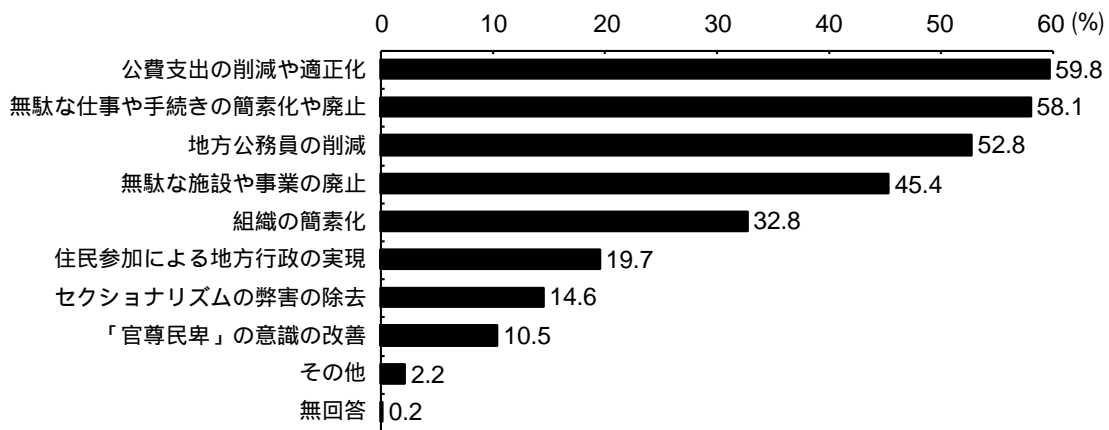
(2) 特に必要だと思う改革は / 「公費支出の削減や適正化」が第1位

問3-1で「必要である」と答えた人に、特に必要だと思う地方自治体の改革を尋ねたところ、第1位は「公費支出の削減や適正化」、第2位は「無駄な仕事や手続きの簡素化や廃止」、第3位は「地方公務員の削減」で、これらの3項目が5割を超えた。

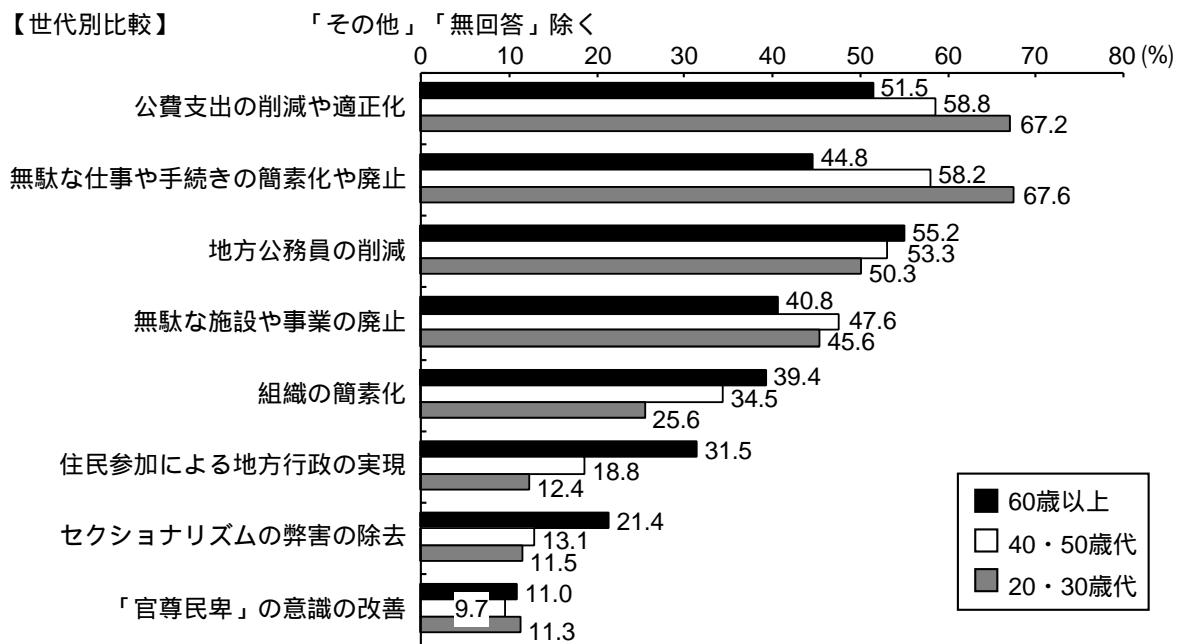
世代別比較では、世代が上がるほど「公費支出の削減や適正化」と「無駄な仕事や手続きの簡素化や廃止」は減少し、「地方公務員の削減」「組織の簡素化」「住民参加による地方行政の実現」「セクショナリズムの弊害の除去」は増加する傾向にある。

問3-2 問3-1で「必要である」と答えた方のみにお尋ねします。特に必要だと思う地方自治体の改革はどのようなことですか？ 3つまで選んでください。

(問3-1で「必要である」と答えた1,512名対象 / 複数回答：3つまで / 単位：%)



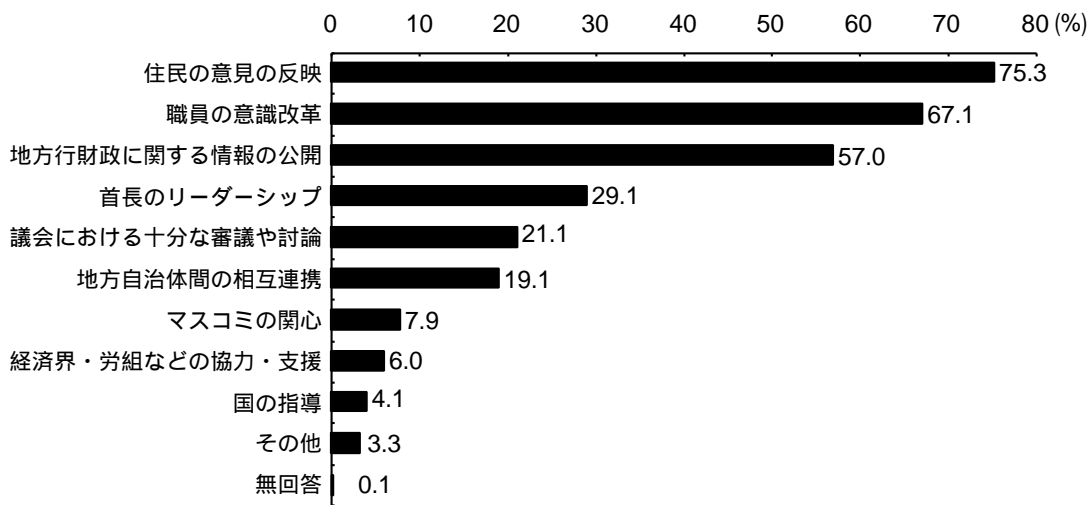
【世代別比較】



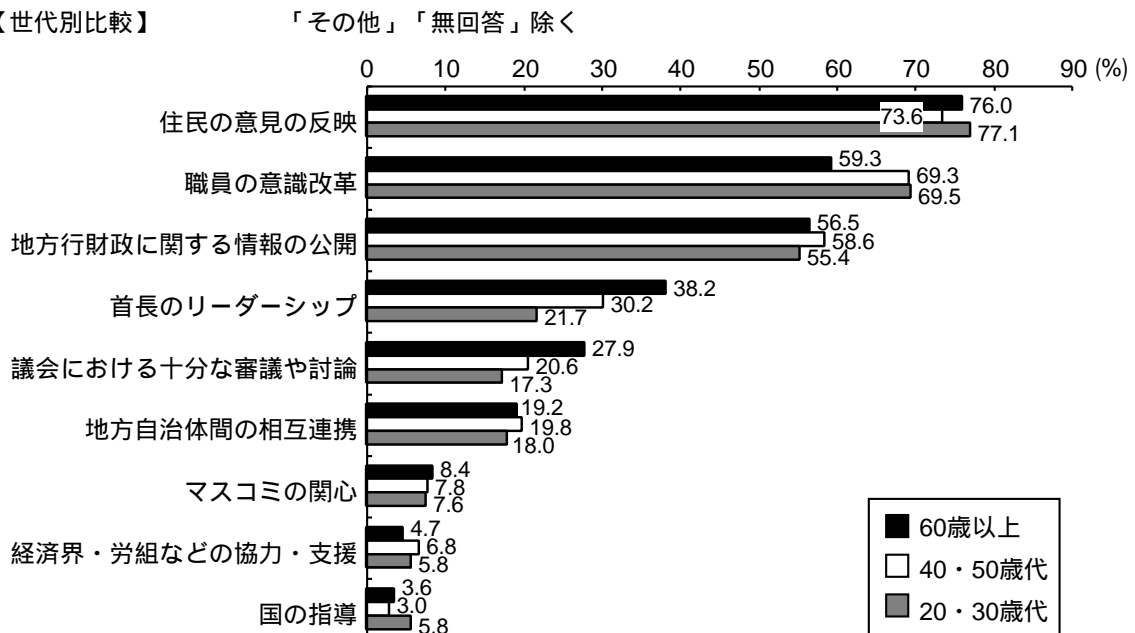
(3) 行財政改革を進める際に重要なこと / 「住民の意見の反映」が第1位

地方自治体における行財政改革を進める際、特に重要だと思うことについて尋ねた。第1位は「住民の意見の反映」、第2位は「職員の意識改革」、第3位は「地方行財政に関する情報の公開」で、これらの3項目が5割を超えた。世代別比較では、「首長のリーダーシップ」と「議会における十分な審議や討論」は、世代が上がるほど増加する傾向にある。

問3-3 地方自治体における行財政改革を進める際、特に重要だと思うことは何ですか？ 3つまで選んでください。(複数回答：3つまで/単位：%)



【世代別比較】



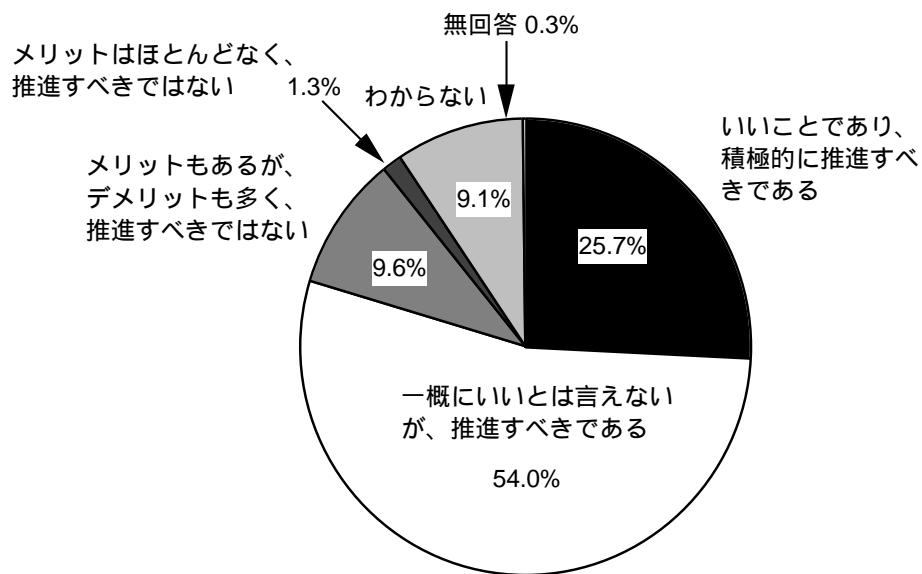
(4) 広域行政化の動きについて / 「推進すべき」が約8割

広域行政化の動きについて尋ねたところ、「一概にいいとは言えないが、推進すべきである」が54.0%で最も多かった。「いいことであり、積極的に推進すべきである」と合わせて、約8割の人が「推進すべき」と考えていることになる。

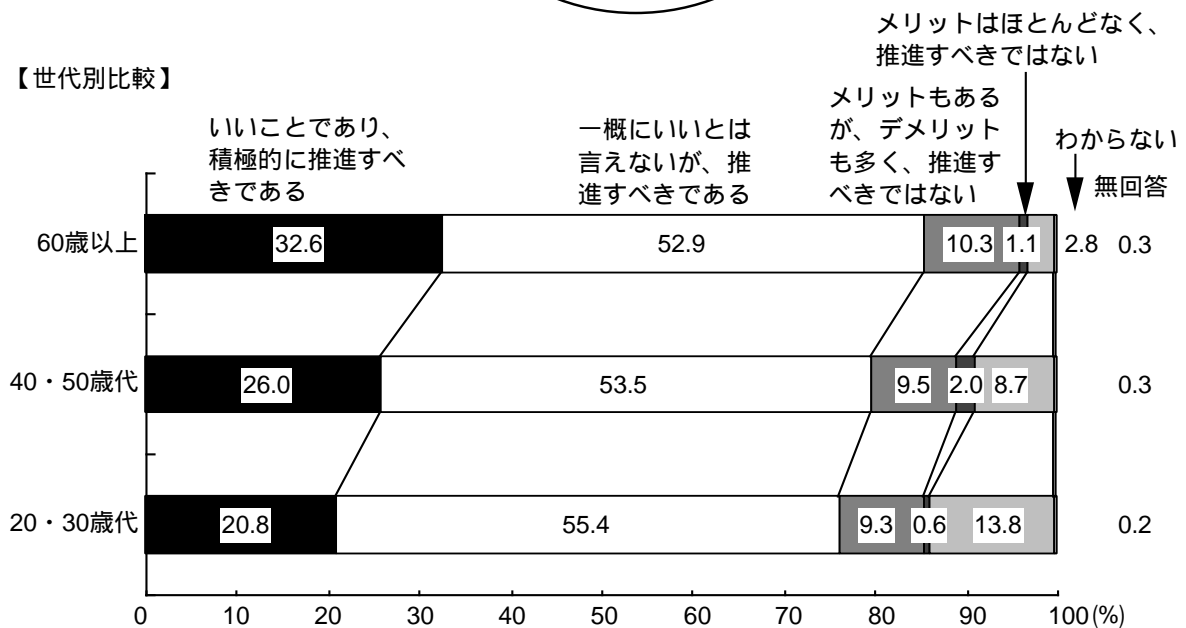
世代別比較では、世代が上がるほど「いいことであり、積極的に推進すべきである」が増加している。

問3-4 地方自治体の機能を強化するために、市町村の合併や、複数の市町村による広域連合が進められています。

このような広域行政化の動きについてどう思いますか？ (単位：%)



【世代別比較】



(5) 地方財政を健全化するために / 「地方行政改革による公費支出の削減」

地方財政を健全化するための施策について、その賛否を尋ねた。

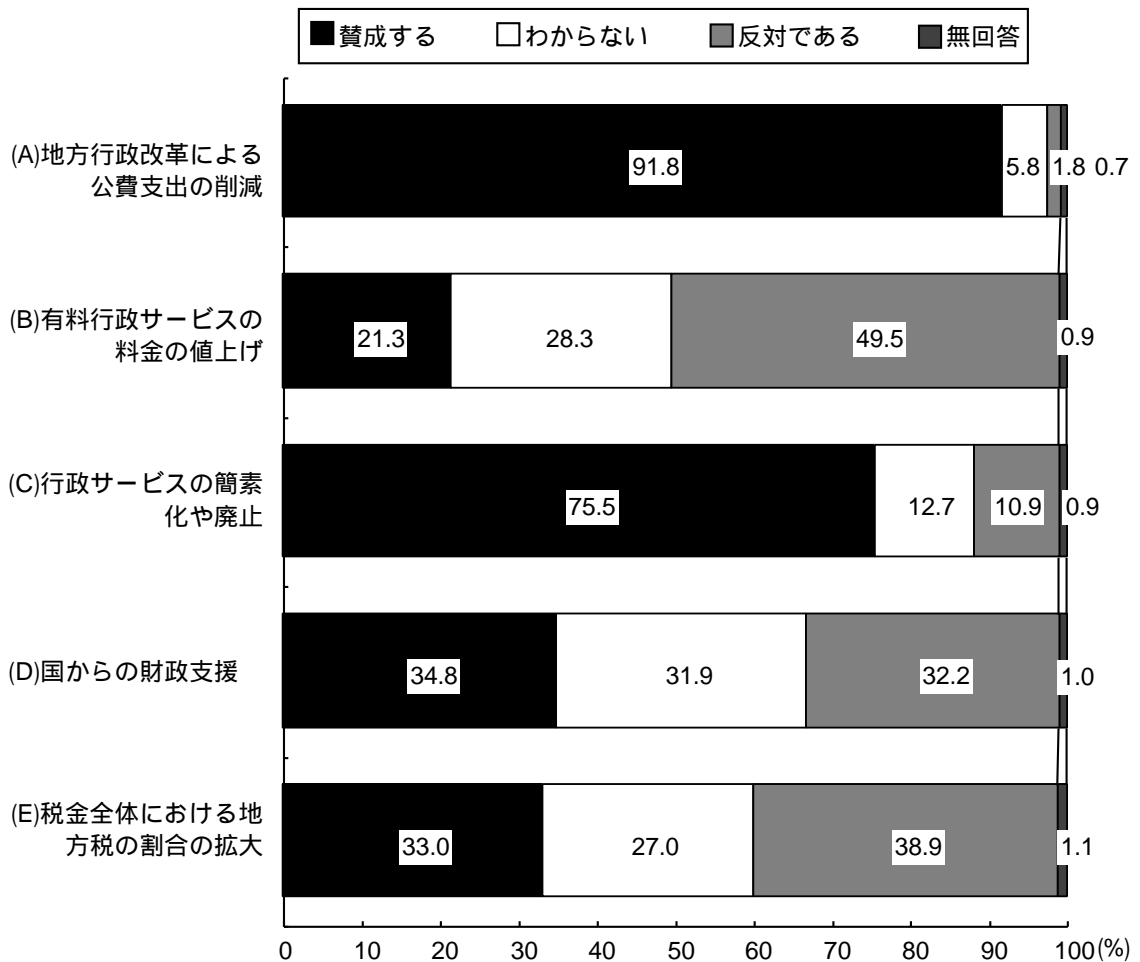
「賛成する」が多かったのは、「(A)地方行政改革による公費支出の削減」「(C)行政サービスの簡素化や廃止」の2項目である。

「(B)有料行政サービスの料金の値上げ」は、「反対である」が約半数を占めている。

「(D)国からの財政支援」「(E)税金全体における地方税の割合の拡大」は、賛否がほぼ拮抗している。

問3-5 いくつかの地方自治体では、財政危機が深刻化しています。

地方財政を健全化するために、考えられる以下の(A)～(E)の施策について、あなたは
どう思いますか？ (単位：%)



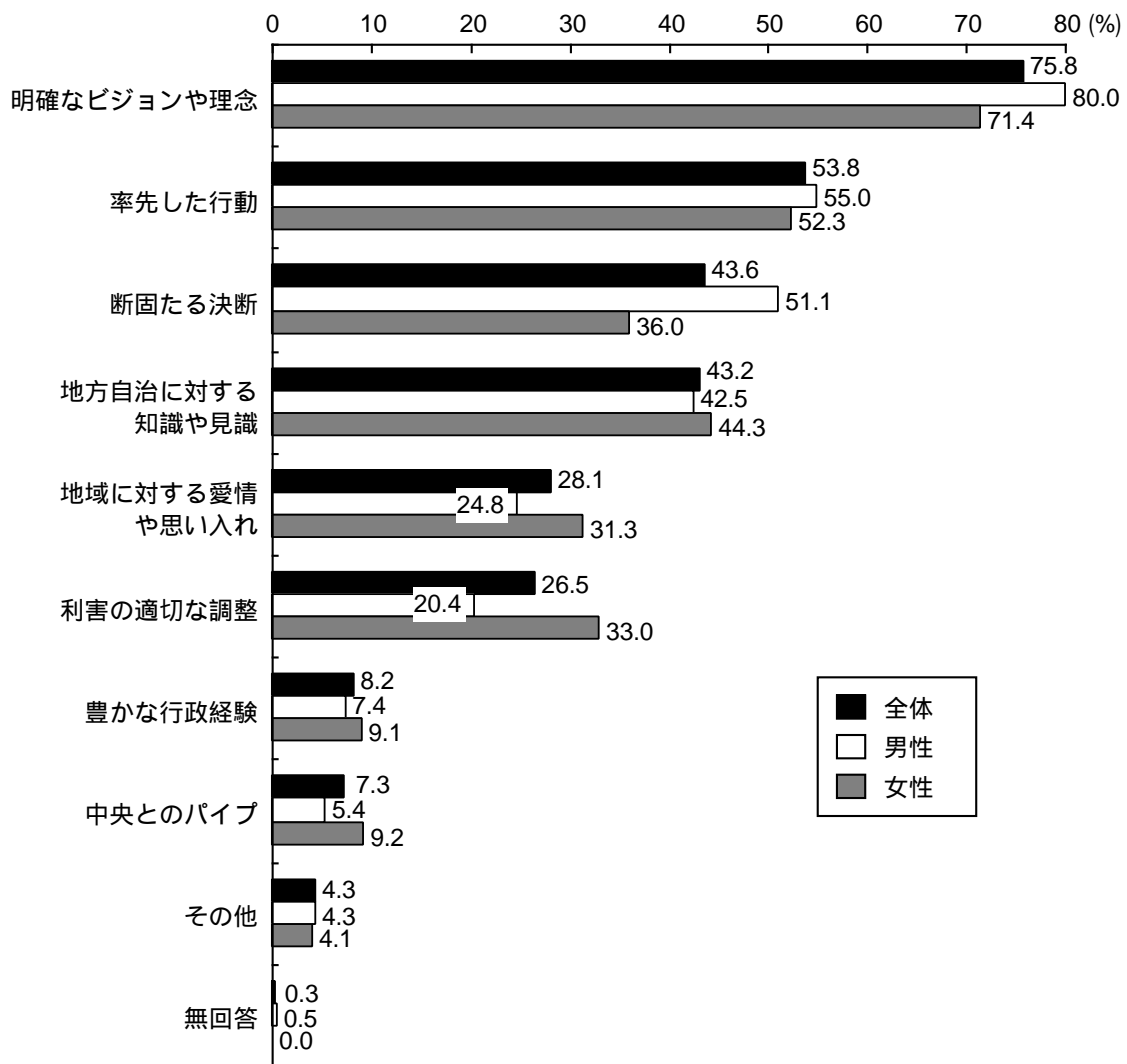
(6) 地方自治体の首長に望むこと / 「明確なビジョンや理念」が第1位

統一地方選を控え、地方自治体の首長に望むことを尋ねた。

第1位は「明確なビジョンや理念」で全体の4分の3強、第2位は「率先した行動」で全体の半数以上の方が挙げている。以下、「断固たる決断」「地方自治に対する知識や見識」が40ポイント台が続いている。

全体の第3位「断固たる決断」は、男性では半数を超えており、女性を15ポイント以上上回っている。

問3-6 今年統一地方選の年でもあります。
あなたが地方自治体の首長に望むことは何ですか？ 3つまで選んでください。
(複数回答：3つまで / 単位：%)



4.自由記述回答

(1) 地方行政に関する意見・感想 その1

地方行政に関する意見・感想を、自由記述方式で回答してもらった。その中から主なものを、以下に列記する。(世代・性別・職業順)

行政サービスや地方税のあり方、地方自治体の行政改革など、多様な意見・感想が寄せられた。特に女性や高齢者からは、自分の体験に基づく意見や感想が目立った。

民間と役所、それぞれの特徴を考え、行政サービスの再構築を考えるべきである。(20歳代/男性/会社員)

いったいどんな行政サービスがあるのか、よく分からない。せっかくいいサービスがあっても、知られていないために利用されない場合も多いと思う。(20歳代/女性/会社員)

事業化できるものはできるだけ民間に移管し、行政の介入は環境問題などの最小限にすべき。小さな政府・行政を目指していくべきだと思う。(30歳代/男性/会社員)

地域ごとの行政サービスについて、特色という意味での差別化は必要だと思うが、地域ごとの格差が大きくなり過ぎることは問題である。(30歳代/男性/会社員)

個々の自治体の活動だけでなく、隣接する自治体との連携や、グループ化した自治体による活性化の道を考えてほしい。(30歳代/男性/会社員)

行政サービスにどのような内容があるのか全貌がつかみにくい。もう少し分かりやすく市民に伝える手段を検討してほしい。(30歳代/男性/会社員)

良くも悪くも農村文化から発生した因習が多く残されている。例えば、自治会に入らなければ、公報が回って来ない。回覧も来ない。従って行政サービスを受ける機会を失う。新聞を取っていないと、選挙公報が来ないなど。行政側のこの辺の改革からスタートすべきと考える。(30歳代/男性/会社員)

土日・祝日に窓口を閉めるのはおかしい。サービス業なのだから、年中無休にして、交代勤務で行政サービスを実施すべきだと思う。(30歳代/男性/会社員)

民間企業は一定年齢で昇給がストップなのに、公務員は右肩上がりというのは納得できない。(30歳代/男性/会社員)

地方議会活性化のため、サラリーマンが傍聴できるように休日開催したり、サラリーマン自身が議員活動できるような仕組みを整え、住民の意見を行政に反映させる仕組みを作るべきと考える。

(30歳代/男性/会社員)

地域住民に最も近い地方自治体が、顔を向けなくてはならないのは誰なのか。国や権力ではないはず。これを思い出すことが最も重要では。(30歳代/男性/会社員)

都道府県ごとに、どのような差があるのか知りたい。首都圏から地方へ移住したが、今まで住んでいた地域にはあったサービスが受けられなかったり、またその逆もあります。支払う地方税の額が異なるのに、比較の基準がなく、なぜここで税金が高い・低いのか、判断することができない。

(30歳代/女性/会社員)

その地方にとって本当に住民に必要なものに税金が使われているのか、見直しが必要。そのためには情報公開が絶対に必要だと思います。(30歳代/女性/会社員)

行政改革の必要性と情報公開・住民監査の必要性をひしひしと感じます。第三者からのチェックを受けないと、どんな組織も肥大化し、自己浄化が働かなくなるような気がします。(30歳代/女性/会社員)

女性議員を、クォータ制でもいいから増やしていくことが大切だと思います。(30歳代/女性/自営業)

身近に地方公務員がいるので思うのですが、実際に仕事をしているのは、若い世代の職員と一部の役職者で、一日中ボーッと過ごして高給をもらっている人も少なくないと思える。これこそ無駄。民間ならリストラの対象となるに違いない。今一度人員の見直しを。(30歳代/女性/無職)

我が家は転勤が多く、3~4年ごとに全国を転々としています。そしてそのたびに、地方自治体のサービスの格差にびっくりしてしまいます。例えば、乳幼児の医療費一つをとっても「1歳まで無料」「2歳まで無料」「4歳まで無料」と様々。さらに所得制限のあるケースもあります。このように基本的な補助は、国からのガイドラインのようなものを設けていただいて、差が出ないようにすればいいと思うのですが。(30歳代/女性/無職)

(2) 地方行政に関する意見・感想 その2

取り組まねばならない問題は山ほどあると思うのですが、私個人としては、教育の充実と高齢者問題、そして環境、この3点が重要だと考えています。(30歳代/女性/その他職業)

自分が払っている固定資産税、住民税が他の都市より高いのか安いのか、妥当なラインが分からない。時々、雑誌で日本の都市の住み良さランキング・データなどを目にするにはあるが、住んでいる我々は、それをどう捉えたら良いのか。役所のトップは、そうした情報から何かを感じて、行政に反映しているのか。メディアでもフォローしてほしい。(40歳代/男性/会社員)

議会や委員会・審議会での行政意思決定過程を、もっと一般に公開すべきである。また、各種窓口の休日営業など、サービス業としての観点からも活動内容・方法の見直しが必要である。(40歳代/男性/会社員)

行政組織を見ると、外郭関連諸団体まで含めた評価をしなくてはならない。また、行政は雇用の受け皿、創出の場を担っている面があり、一概に効率性だけで、公務員数を論じるのは危険だと思う。(40歳代/男性/会社員)

もう一度「地方自治」の原点に戻るとともに、そのための情報公開・市民参加を進めてほしい。

(40歳代/男性/会社員)

地方行政の改革も必要だが、市民の側も自分勝手な要望を行政に言わないことである。一部の人にしか関係のない要望で全市民に適應するようなサービス体制を整えても、関係のない人にとっては無駄である。(40歳代/男性/会社員)

土地取得の公益法人を作り、議会の議決なしに土地を購入し、財政赤字を出したり、第3セクターに参加して多額の赤字を出すなど、納得のいかない行動が目立ちます。地方財政に関する、より一層の情報公開を望みます。不要な建物を作ることより、介護職員の増加ならびに給与のアップなどに資金を投ずるべきだと思います。(40歳代/男性/自営業)

地方公務員は個々には良い人であり、良い市民であるが、公務員としては全く別の人になってしまう。公務員の機能の改善、組織の改善、意識の改善が必要だと思う。(40歳代/男性/自由業)

市民がよりスムーズに暮らすための税金で養われている方々は、不況もリストラも関係なく、無駄で豪華な庁舎を作ることが市の発展のようなことを言っています。予算と決算の帳尻合わせのための無駄遣いをやめてほしい。(40歳代/女性/会社員)

自分が公務員なのでよく分かるが、働かない人間が多すぎる。働かなくても給料がもらえるという悪しき制度が悪い。年齢給ではなくて、能率給を導入することが何よりも必要。(40歳代/女性/公務員)

無駄を徹底的に省いてほしい。民間に委託できることはどんどんしてほしい。組織を簡素化して風通しを良くしてほしい。(40歳代/女性/パートタイム・アルバイト)

地方行政は見直されるべき時期に来ていると思います。特に財政難の今、行政と住民の双方の意識改革が大事だと思います。行政側は効率良く、サービス向上に努めるべきだと思います。住民は権利を主張するばかりではなく、その前に自分が住んでいる市町村の現状をよく知らなければならないと思います。(40歳代/女性/パートタイム・アルバイト)

転勤族だったので、行く先々の地方行政の違いについてはよく分かった。住民税も違うし、産業が盛んでないところは、サラリーマンの負担が多いように思われる。地域の活性化も必要だと思う反面、どこも都市化するために、自然を破壊していくのは残念。何とかできないものかと思う。(40歳代/女性/パートタイム・アルバイト)

公務員と一般企業の会社員との、仕事や時間に対する感覚の違いを常に感じてきました。自治体のセクションによっては、いまだに昼休み時間には業務を受け付けないという、民間では考えられないことが行われています。仕事に対する姿勢もノロノロで、テキパキ処理していただけないことが度々あります。大いに改革の余地あります。(40歳代/女性/パートタイム・アルバイト)

子供の教育機関のことで、じかに地方行政に触れることがあるが、どこもかしこも、まともな感覚では付き合っていけないほどヒドイ。まずは、自分の仕事を真剣にやり、それを良い方向に変えていこうと努力すること。要・不要をはっきりと意識すること。慣例に流されないこと。努力する人の邪魔をしないこと。(40歳代/女性/無職)

行政の垣根を低くするとともに、ワンストップ行政の実現など住民の立場に立った行政サービスを提供すべき。(50歳代/男性/会社員)

パブルで膨らみ過ぎた地方行政財政は、まずは、民間が行っているように出費を削減し、出直すことが必要。(50歳代/男性/会社員)

地方分権の強化、道州制の導入。(50歳代/男性/会社員)

(3) 地方行政に関する意見・感想 その3

部門間のセクショナリズムを外し、より少ない人数でいろいろと多面的な仕事ができるよう、組織改革・人員配置・重要課題への重点的な取り組みが必要であり、民間でできるものは、民間に任せたいと思う。(50歳代/男性/会社員)
人員削減をして、スリムな組織にすべきである。地域に密着した行政サービスを進めてほしい。

(50歳代/男性/会社役員)

ハード中心のハコモノ行政を変えることが必要。ハコは作ったが、ソフトがないために有効な運用ができていない。(50歳代/男性/会社役員)
21世紀の行政のビジョンを明確にした上で、また住民との合意形成の中で、抜本的な組織改革の必要性を感じる。(50歳代/男性/会社役員)
私の住む市は、人口減・高齢化率アップと厳しい環境にあります。人口対策・商店の活性化など市民が望むものと、議会や行政が取り組んでいるものとの間に差があり、不満があります。現在、議会モニターをしていて、折につけ意見を述べていますが、失望することが多いです。(50歳代/女性/自由業)

地方行政がどのように行われているかを知る方法としては、県や市の広報誌・新聞・区役所のパンフレットや印刷物を見て理解していくしかありません。もっと分かりやすく公開してほしいです。

(50歳代/女性/パートタイム・アルバイト)

同じようなセクションがあり、整理・統合する必要がある。これによって、住民にも分かりやすくなり、人員の削減にもつながると思う。地方自治体は、仕事の様子から見ても人員過多で、民間とはかなり違う。(50歳代/女性/パートタイム・アルバイト)

これからの地方行政で一番大事なのは情報公開。財政の問題点などを分かりやすく市民に知らせ、判断の材料を提供することが必要。(50歳代/女性/パートタイム・アルバイト)

高齢者福祉の充実に力を入れていると区報などで報告されていますが、特定の地域にあまりに立派な施設を作り過ぎているのではないのでしょうか。利用したくても地域外ではできず、不公平だと思います。「ハコモノ」作りに熱心すぎると思います。(50歳代/女性/無職)

地方公務員は、その地方をよく知り、大事に思っている人になるべきである。現在、その地に居を構えている人々が少ない。自分が住む町のことならば、もっと真剣に仕事をするのでは、と思う。

(50歳代/女性/無職)

経費削減に取り組んでほしい。また、窓口を統合してほしい。例えば、老人に関する全ての問題を1個の窓口で処理できるようにすると。(60歳以上/男性/自営業)

地方分権が実施されようとする時期に見合った、自治体ごとの行政改革が必要だ。国からの縦割り行政・補助金行政などから抜け出して、住民が安心して暮らせる地域社会の創造を第一に、真に住民主権の地方自治を打ち立てねばならない。(60歳以上/男性/自由業)

不要な土木工事や建設を廃止して、住民税を引き下げること。国民健康保険の保険料が高すぎると考えています。(60歳以上/男性/無職)

地方行政は、生活者に一番密着した行政なのだから、そこに居住する生活者にとって最も有効なものであるべき。従って、中央行政のように画一的なものではなく、その地方にとって最も有効な施策・制度であるべき。しかし、現実には、一つの型にはまり、似たものが多い。首長の見解・経験などによる違いもあるが、組織・制度改革の遅れにより、無駄なものを引きずっている例が多いように思う。(60歳以上/男性/無職)

情報を共有し、伝達し、かつ実行すべきだ。地方公務員は、住民の要望があっても、自分の職責以外の用件の場合は、いかに行政のために必要なことであっても、担当の部署に伝達しようとはしない。セクショナリズムである。お互いに横の連絡を取り、行政に反映すべきである。もちろん、行政の長の指導力、管理者の協調性の問題もあると思う。(60歳以上/男性/無職)

地方行政の組織機構が、昨今、中央省庁に似せて大きくなりつつあり、住民の意見や希望を取り入れにくくなってきている。地方行政は住民にもっと密着した、動きのある機関と心得るべきではないか。(60歳以上/男性/その他職業)

これからは、中央より地方の時代になる。それは地方分権が拡大し、その重要性が権力とともに増すことを意味する。優秀な人材に地方自治をやってもらわなければならない。(60歳以上/男性/その他職業)

地方行政では、縦割りの弊害をなくし、積極的に市民に接し、住民の不満や苦情に応じてもらいたい。経済面が悪くなると、まず、福祉方面の予算が削減される傾向にある。全体的に簡素で、透明性があり、誰にでも分かる行政にしてほしい。

(60歳以上/女性/無職)

地方行政に関するアンケート結果報告書

発行 / 財団法人 経済広報センター

〒100-0004 東京都千代田区大手町1-6-1 大手町ビル 3階

本報告書に関するお問い合わせは、国内広報部 担当 武田までお願いします。

TEL 03-3201-1412 FAX 03-3201-1404

発行日 / 1999年3月25日