

E

市役所庁舎の現状について、おうかがいします。

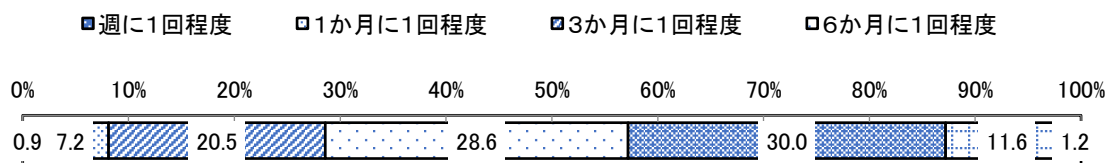
E-01

この1年の間、どのくらいの頻度で市役所を訪れましたか。

- | | |
|------------|------------|
| 1 週に1回程度 | 2 1か月に1回程度 |
| 3 3か月に1回程度 | 4 6か月に1回程度 |
| 5 1年に1回程度 | 6 利用しなかった |

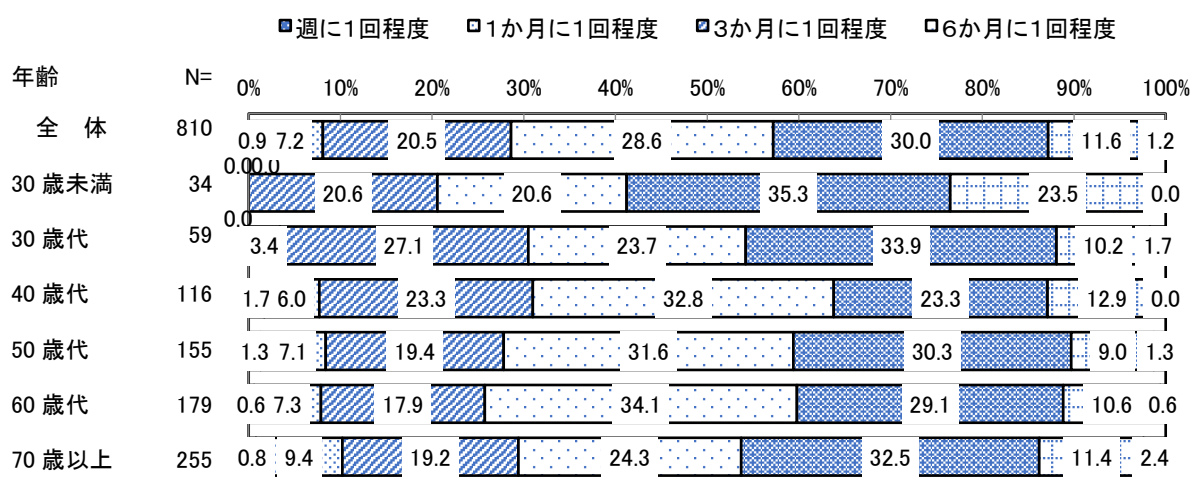
⇒「6 利用しなかった」と答えた方はE-05へ

全 体	週に1回程度	1か月に1回程度	3か月に1回程度	6か月に1回程度	1年に1回程度	利用しなかった	無回答
810	7	58	166	232	243	94	10
100.0	0.9	7.2	20.5	28.6	30.0	11.6	1.2



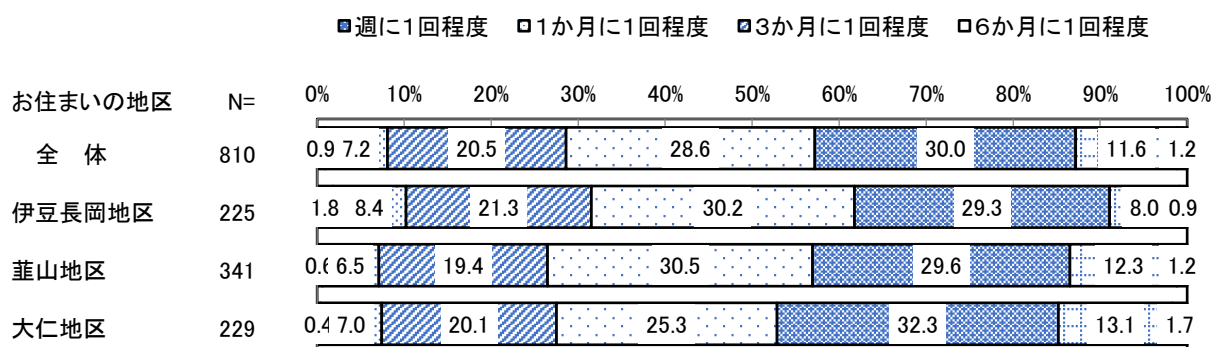
【クロス集計 E-01×年齢】

		全体	週に1 回程度	1か月 に1回 程度	3か月 に1回 程度	6か月 に1回 程度	1年に1 回程度	利用し なかつ た	無回答
全 体		810 100.0	7 0.9	58 7.2	166 20.5	232 28.6	243 30.0	94 11.6	10 1.2
年 齢	30 歳未満	34 100.0	0 0.0	0 0.0	7 20.6	7 20.6	12 35.3	8 23.5	0 0.0
	30 歳代	59 100.0	0 0.0	2 3.4	16 27.1	14 23.7	20 33.9	6 10.2	1 1.7
	40 歳代	116 100.0	2 1.7	7 6.0	27 23.3	38 32.8	27 23.3	15 12.9	0 0.0
	50 歳代	155 100.0	2 1.3	11 7.1	30 19.4	49 31.6	47 30.3	14 9.0	2 1.3
	60 歳代	179 100.0	1 0.6	13 7.3	32 17.9	61 34.1	52 29.1	19 10.6	1 0.6
	70 歳以上	255 100.0	2 0.8	24 9.4	49 19.2	62 24.3	83 32.5	29 11.4	6 2.4



【クロス集計 E-01×居住地】

		全体	週に1 回程度	1か月 に1回 程度	3か月 に1回 程度	6か月 に1回 程度	1年に 1回程 度	利用し なかつ た	無回答
全 体		810 100.0	7 0.9	58 7.2	166 20.5	232 28.6	243 30.0	94 11.6	10 1.2
お 住 ま い の 地 区	伊豆長岡地区	225 100.0	4 1.8	19 8.4	48 21.3	68 30.2	66 29.3	18 8.0	2 0.9
	韮山地区	341 100.0	2 0.6	22 6.5	66 19.4	104 30.5	101 29.6	42 12.3	4 1.2
	大仁地区	229 100.0	1 0.4	16 7.0	46 20.1	58 25.3	74 32.3	30 13.1	4 1.7



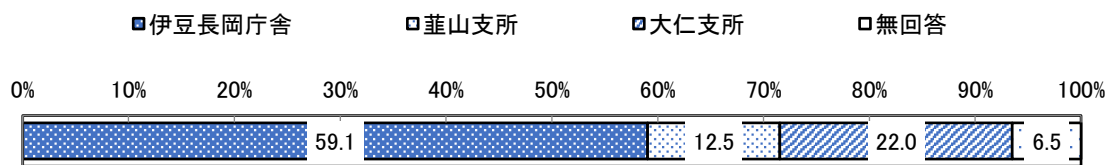
E-02

この1年の間、どの市役所を利用することが多かったですか。

1 伊豆長岡庁舎
3 大仁支所

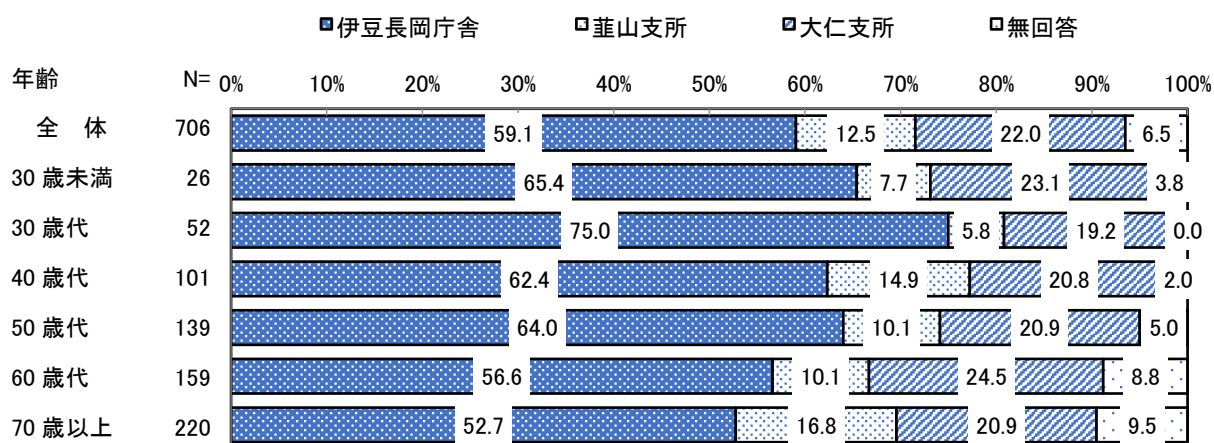
2 韮山支所

全 体	伊豆長岡 庁舎	韮山支所	大仁支所	無回答
706	417	88	155	46
100.0	59.1	12.5	22.0	6.5



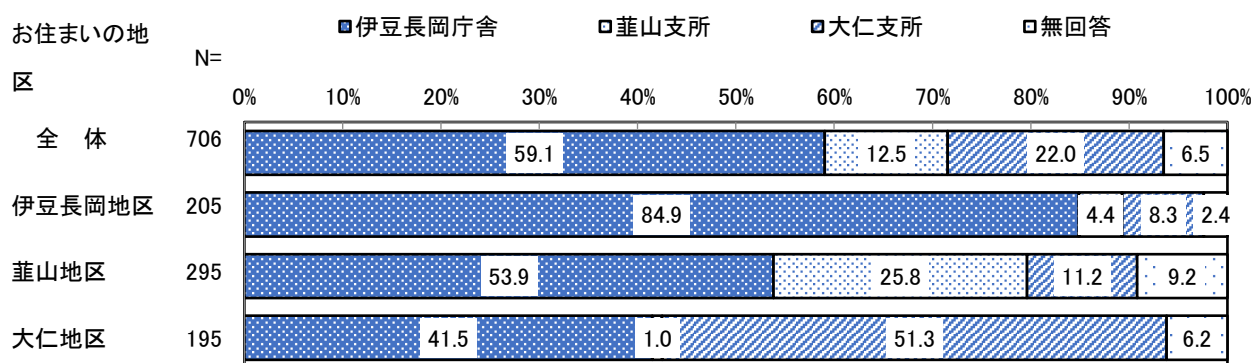
【クロス集計 E-02×年齢】

		全 体	伊豆長岡 庁舎	韮山支所	大仁支所	無回答
全 体		706 100.0	417 59.1	88 12.5	155 22.0	46 6.5
年 齢	30 歳未満	26 100.0	17 65.4	2 7.7	6 23.1	1 3.8
	30 歳代	52 100.0	39 75.0	3 5.8	10 19.2	0 0.0
	40 歳代	101 100.0	63 62.4	15 14.9	21 20.8	2 2.0
	50 歳代	139 100.0	89 64.0	14 10.1	29 20.9	7 5.0
	60 歳代	159 100.0	90 56.6	16 10.1	39 24.5	14 8.8
	70 歳以上	220 100.0	116 52.7	37 16.8	46 20.9	21 9.5



【クロス集計 E-02×居住地】

		全 体	伊豆長岡 庁舎	韮山支所	大仁支所	無回答
全 体		706 100.0	417 59.1	88 12.5	155 22.0	46 6.5
お住 まい の 地 区	伊豆長岡地区	205 100.0	174 84.9	9 4.4	17 8.3	5 2.4
	韮山地区	295 100.0	159 53.9	76 25.8	33 11.2	27 9.2
	大仁地区	195 100.0	81 41.5	2 1.0	100 51.3	12 6.2

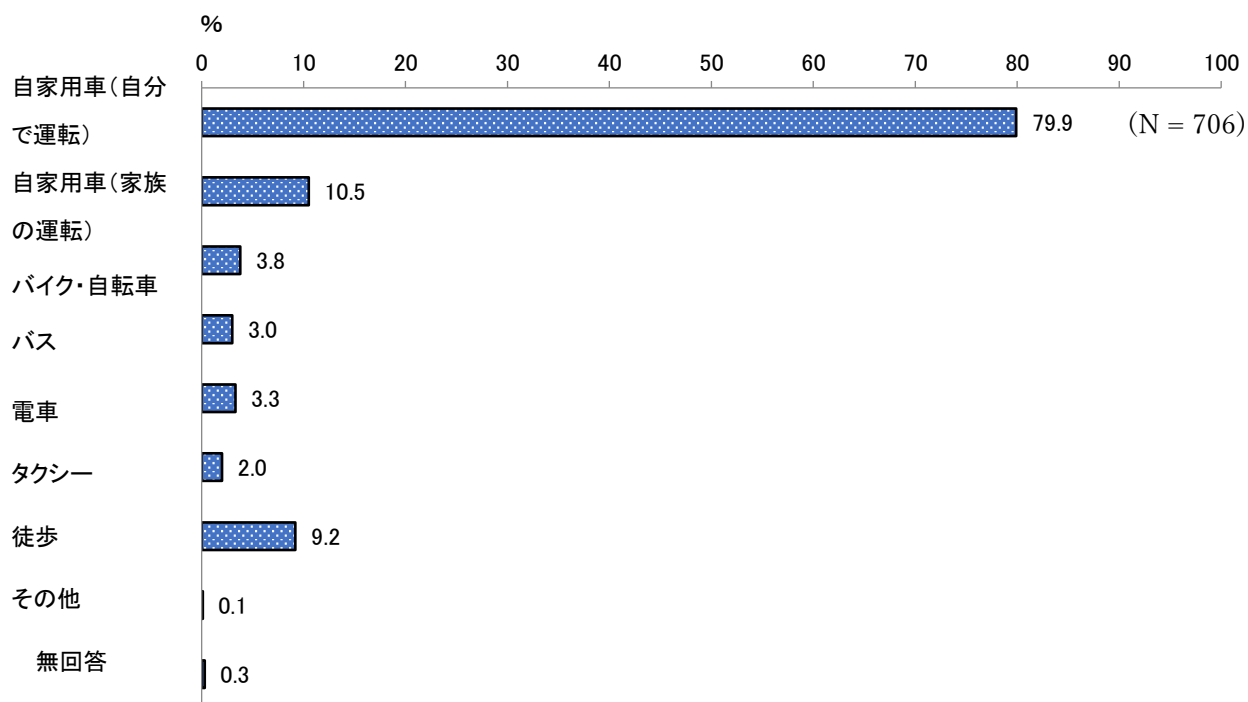


E-03

この1年の間、どのような交通手段を利用して市役所を訪れましたか。
(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1 自家用車
(自分で運転) | 2 自家用車
(家族の運転) |
| 3 バイク・自転車 | 4 バス |
| 5 電車 | 6 タクシー |
| 7 徒歩 | 8 その他 () |

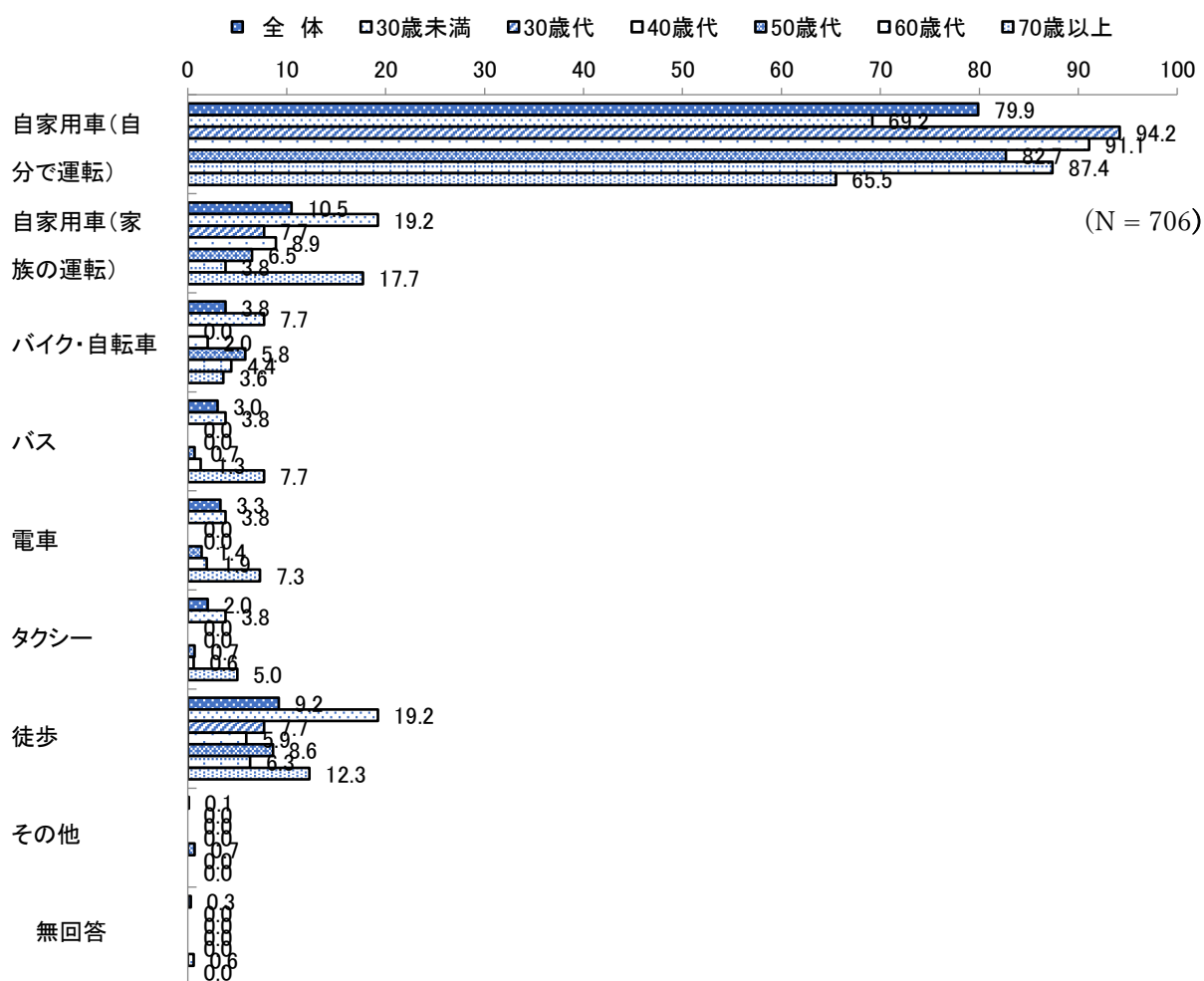
全体	自家用車(自分で運転)	自家用車(家族の運転)	バイク・自転車	バス	電車	タクシー	徒歩	その他	無回答
706	564	74	27	21	23	14	65	1	2
100.0	79.9	10.5	3.8	3.0	3.3	2.0	9.2	0.1	0.3



(その他)
公用車

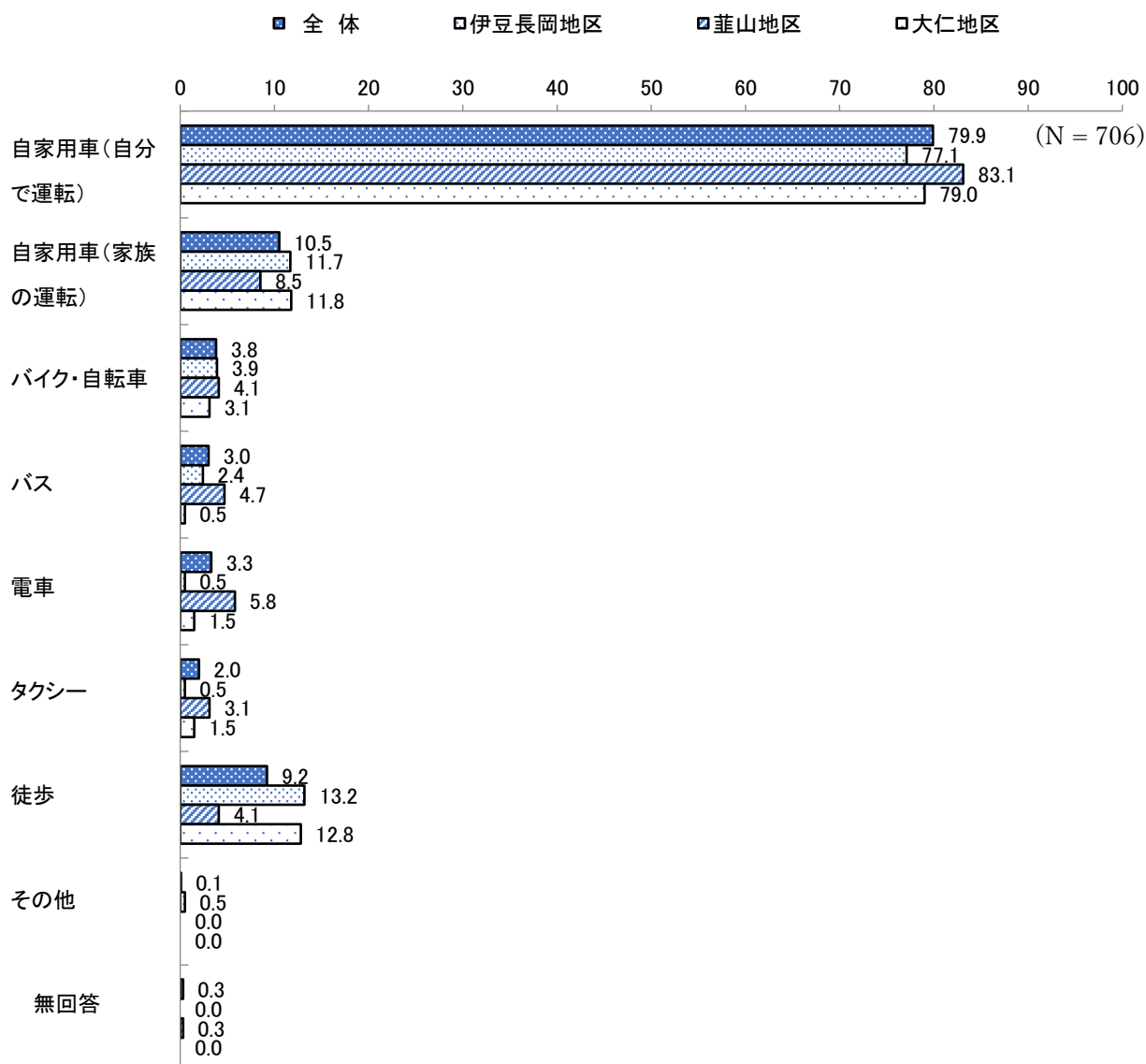
【クロス集計 E-03×年齢】

		全体	自家用車 (自分で運転)	自家用車 (家族の運転)	バイク・自転車	バス	電車	タクシー	徒歩	その他	無回答
全体		706 100.0	564 79.9	74 10.5	27 3.8	21 3.0	23 3.3	14 2.0	65 9.2	1 0.1	2 0.3
年齢	30歳未満	26 100.0	18 69.2	5 19.2	2 7.7	1 3.8	1 3.8	1 3.8	5 19.2	0 0.0	0 0.0
	30歳代	52 100.0	49 94.2	4 7.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 7.7	0 0.0	0 0.0
	40歳代	101 100.0	92 91.1	9 8.9	2 2.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 5.9	0 0.0	0 0.0
	50歳代	139 100.0	115 82.7	9 6.5	8 5.8	1 0.7	2 1.4	1 0.7	12 8.6	1 0.7	0 0.0
	60歳代	159 100.0	139 87.4	6 3.8	7 4.4	2 1.3	3 1.9	1 0.6	10 6.3	0 0.0	1 0.6
	70歳以上	220 100.0	144 65.5	39 17.7	8 3.6	17 7.7	16 7.3	11 5.0	27 12.3	0 0.0	0 0.0



【クロス集計 E-03×居住地】

		全体	自家用車 (自分で運 転)	自家用車 (家族の運 転)	バイク・自 転車	バス	電車	タクシ ー	徒歩	その 他	無回 答
全 体		706 100.0	564 79.9	74 10.5	27 3.8	21 3.0	23 3.3	14 2.0	65 9.2	1 0.1	2 0.3
お住 まいの 地区	伊豆長岡地区	205 100.0	158 77.1	24 11.7	8 3.9	5 2.4	1 0.5	1 0.5	27 13.2	1 0.5	0 0.0
	韮山地区	295 100.0	245 83.1	25 8.5	12 4.1	14 4.7	17 5.8	9 3.1	12 4.1	0 0.0	1 0.3
	大仁地区	195 100.0	154 79.0	23 11.8	6 3.1	1 0.5	3 1.5	3 1.5	25 12.8	0 0.0	0 0.0



E-04

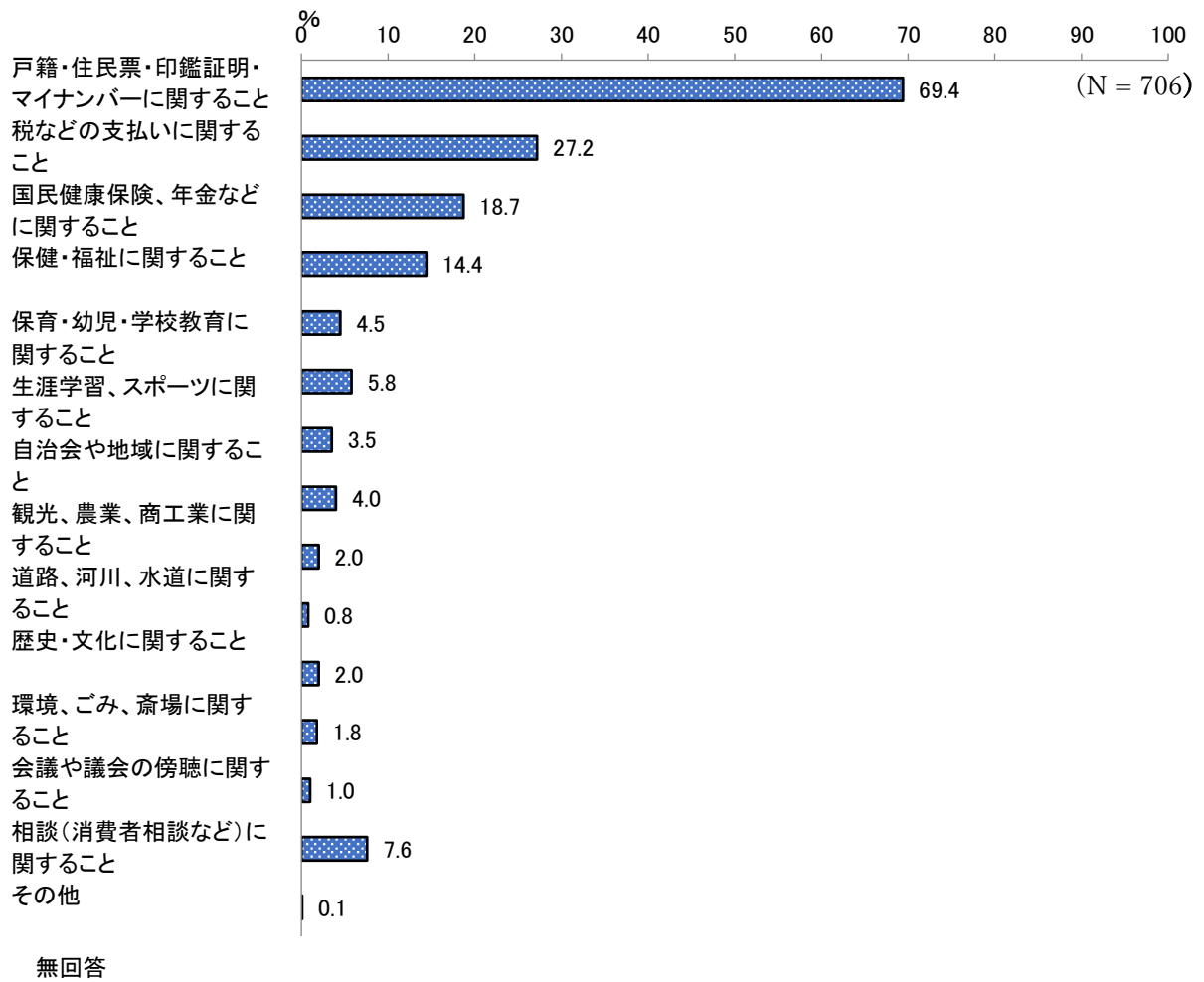
この1年の間、
どのような用件
で市役所を訪れ
ましたか。

(○はいくつで
も)

- 1 戸籍・住民票・印鑑証明・マイナンバーに関すること
- 2 税などの支払いに関すること
- 3 国民健康保険、年金などに関すること
- 4 保健・福祉に関すること
- 5 保育・幼児教育・学校教育に関すること
- 6 生涯学習、スポーツに関すること
- 7 自治会や地域に関すること
- 8 観光、農業、商工業に関すること
- 9 道路、河川、水道に関すること
- 10 歴史・文化に関すること
- 11 環境、ごみ、斎場に関すること
- 12 会議や議会の傍聴に関すること
- 13 相談（消費者相談など）に関すること
- 14 その他（ ）

全 体	戸籍・住民票・印鑑証明・マイナンバーに関すること	税などの支払いに関すること	国民健康保険、年金などに関すること	保健・福祉に関すること	保育・幼児・学校教育に関すること	生涯学習、スポーツに関すること	自治会や地域に関すること
706	490	192	132	102	32	41	25
100.0	69.4	27.2	18.7	14.4	4.5	5.8	3.5

観光、農業、商工業に関すること	道路、河川、水道に関すること	歴史・文化に関すること	環境、ごみ、斎場に関すること	会議や議会の傍聴に関すること	相談(消費者相談など)に関すること	その他	無回答
28	14	6	14	13	7	54	1
4.0	2.0	0.8	2.0	1.8	1.0	7.6	0.1



(その他)

毎月広報をもらいに行ってます。
 就職活動に関すること
 ぼかし受け取り、プレミアム商品券申込み
 選挙
 日本国籍取得の相談
 期日前投票
 TELで相談した
 投票
 選挙
 マイクロバス運転日報
 健康診断、投票
 仕事で
 不在者投票
 ワクチン接種予約の時
 市営住宅に入居している人の件
 選挙の投票
 選挙
 マッサージ
 振り込み

予防接種(コロナ)

確定申告

確定申告

住所変更

期日前投票

税金の申告

期日前投票

タクシー券(バス)の配布

選挙(期日前)

タクシー券等

会合

講習

国保料、証明書発行依頼

出生届、児童手当関連の手続き

選挙

申告に関する事

医療受給証のうけとり

タクシーチケット

申告

かくていしんこく

予防接種の助成金

選挙

子供医療費の還付申請

確定申告

選挙

期日前投票

選挙 期日前投票のため

選挙

選挙

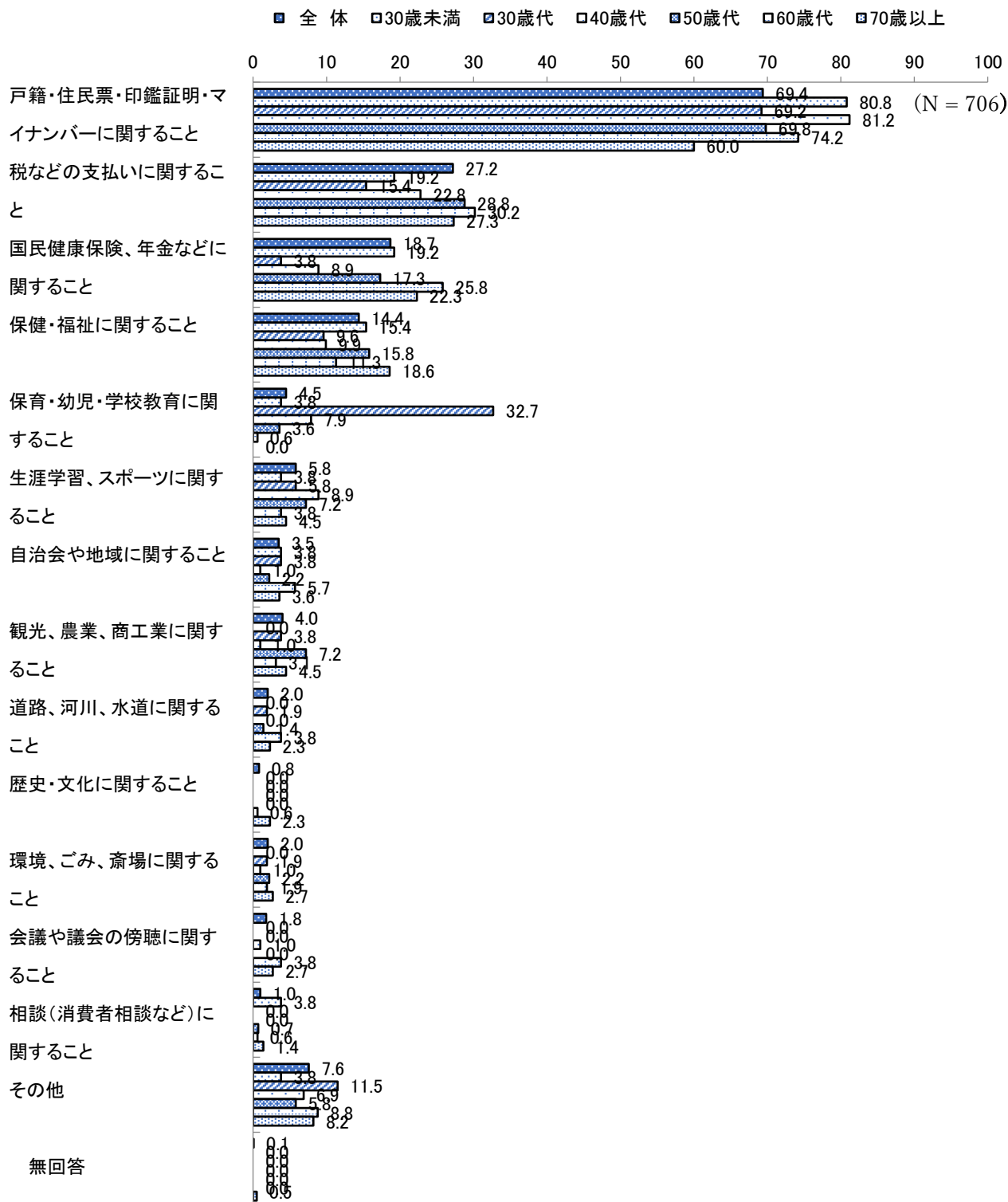
期日前投票

(町が境界(地籍調査)した後に市道の1部を占有して、家を建てたので占有部分の後退を2度相談したら、いまだに対策していない

期日前投票

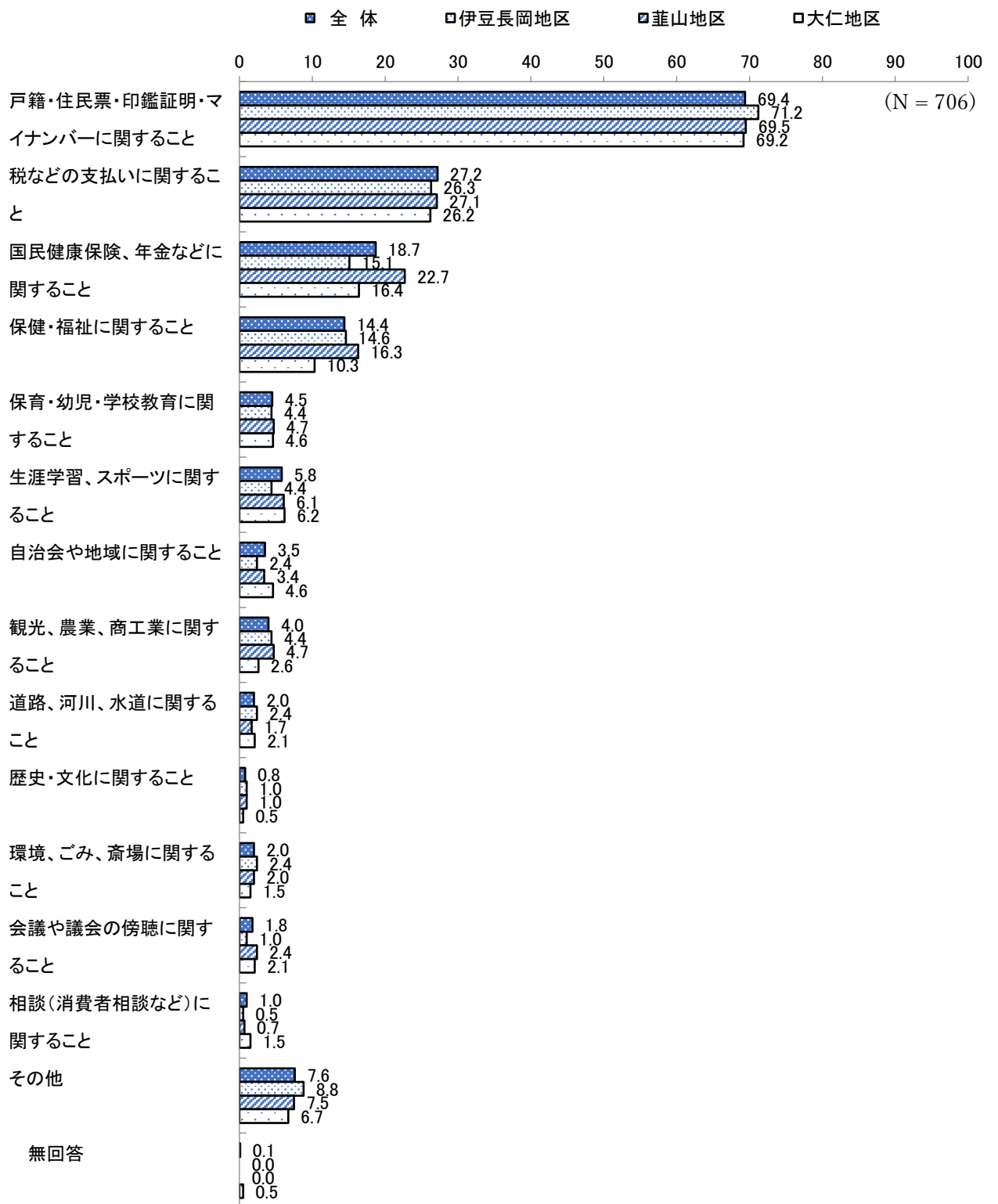
【クロス集計 E-04×年齢】

		全体	戸籍・住民票・印鑑証明・マイナンバーに関すること	税などの支払いに関すること	国民健康保険、年金などに関すること	保健・福祉に関すること	保育・幼児・学校教育に関すること	生涯学習、スポーツに関すること	自治会や地域に関すること	観光、農業、商工業に関すること	道路、河川、水道に関すること	歴史・文化に関すること	環境、ごみ、斎場に関すること	会議や議会の傍聴に関すること	相談（消費者相談など）に関すること	その他	無回答
全体		706 100.0	490 69.4	192 27.2	132 18.7	102 14.4	32 4.5	41 5.8	25 3.5	28 4.0	14 2.0	6 0.8	14 2.0	13 1.8	7 1.0	54 7.6	1 0.1
年齢	30歳未満	26 100.0	21 80.8	5 19.2	5 19.2	4 15.4	1 3.8	1 3.8	1 3.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 3.8	1 3.8	0 0.0
	30歳代	52 100.0	36 69.2	8 15.4	2 3.8	5 9.6	17 32.7	3 5.8	2 3.8	2 3.8	1 1.9	0 0.0	1 1.9	0 0.0	0 0.0	6 11.5	0 0.0
	40歳代	101 100.0	82 81.2	23 22.8	9 8.9	10 9.9	8 7.9	9 8.9	1 1.0	1 1.0	0 0.0	0 0.0	1 1.0	1 1.0	0 0.0	7 6.9	0 0.0
	50歳代	139 100.0	97 69.8	40 28.8	24 17.3	22 15.8	5 3.6	10 7.2	3 2.2	10 7.2	2 1.4	0 0.0	3 2.2	0 0.0	1 0.7	8 5.8	0 0.0
	60歳代	159 100.0	118 74.2	48 30.2	41 25.8	18 11.3	1 0.6	6 3.8	9 5.7	5 3.1	6 3.8	1 0.6	3 1.9	6 3.8	1 0.6	14 8.8	0 0.0
	70歳以上	220 100.0	132 60.0	60 27.3	49 22.3	41 18.6	0 0.0	10 4.5	8 3.6	10 4.5	5 2.3	5 2.3	6 2.7	6 2.7	3 1.4	18 8.2	1 0.5



【クロス集計 E-04×居住地】

		全体	戸籍・住民票・印鑑証明・マイナンバーに関すること	税などの支払いに関すること	国民健康保険、年金などに関すること	保健・福祉に関すること	保育・幼児・学校教育に関すること	生涯学習、スポーツに関すること	自治会や地域に関すること	観光、農業、商工業に関すること	道路、河川、水道に関すること	歴史・文化に関すること	環境、ごみ、斎場に関すること	会議や議会の傍聴に関すること	相談（消費者相談など）に関すること	その他	無回答
全体		706 100.0	490 69.4	192 27.2	132 18.7	102 14.4	32 4.5	41 5.8	25 3.5	28 4.0	14 2.0	6 0.8	14 2.0	13 1.8	7 1.0	54 7.6	1 0.1
お住まいの地区	伊豆長岡地区	205 100.0	146 71.2	54 26.3	31 15.1	30 14.6	9 4.4	9 4.4	5 2.4	9 4.4	5 2.4	2 1.0	5 2.4	2 1.0	1 0.5	18 8.8	0 0.0
	葦山地区	295 100.0	205 69.5	80 27.1	67 22.7	48 16.3	14 4.7	18 6.1	10 3.4	14 4.7	5 1.7	3 1.0	6 2.0	7 2.4	2 0.7	22 7.5	0 0.0
	大仁地区	195 100.0	135 69.2	51 26.2	32 16.4	20 10.3	9 4.6	12 6.2	9 4.6	5 2.6	4 2.1	1 0.5	3 1.5	4 2.1	3 1.5	13 6.7	1 0.5

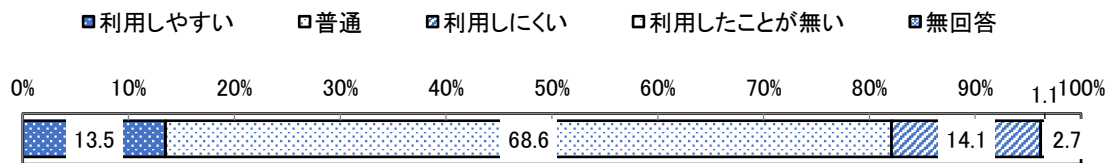


E-05

市役所についてどのような印象を持っていますか。

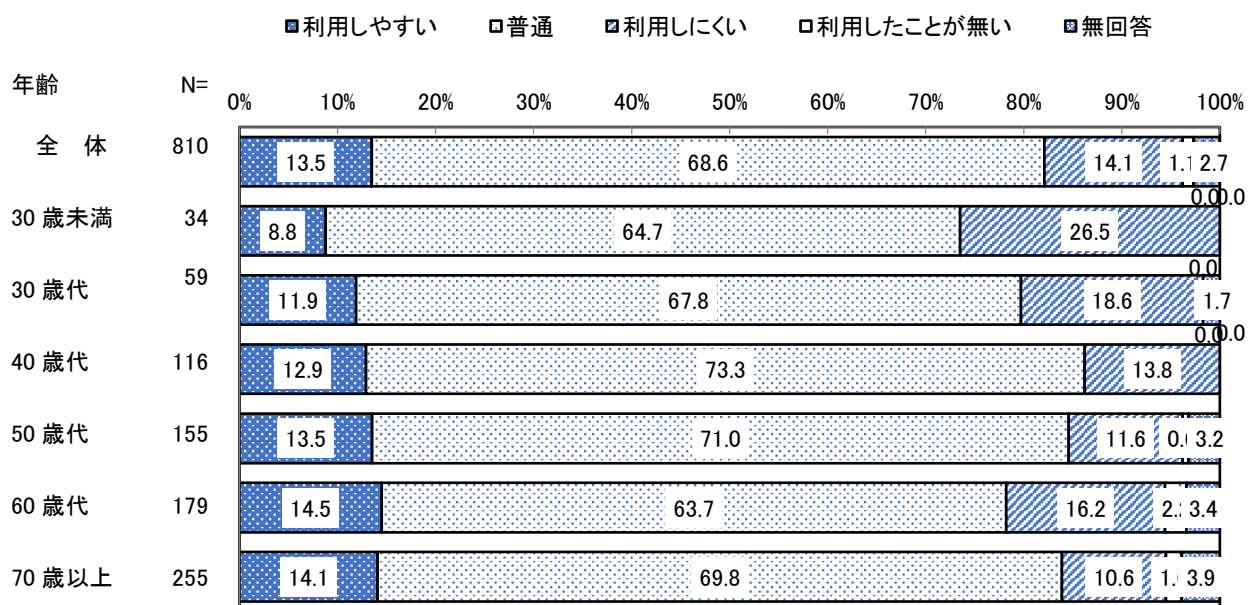
- | | |
|----------|-------------|
| 1 利用しやすい | 2 普通 |
| 3 利用しにくい | 4 利用したことが無い |

全 体	利用しやすい	普通	利用しにくい	利用したことが無い	無回答
810	109	556	114	9	22
100.0	13.5	68.6	14.1	1.1	2.7



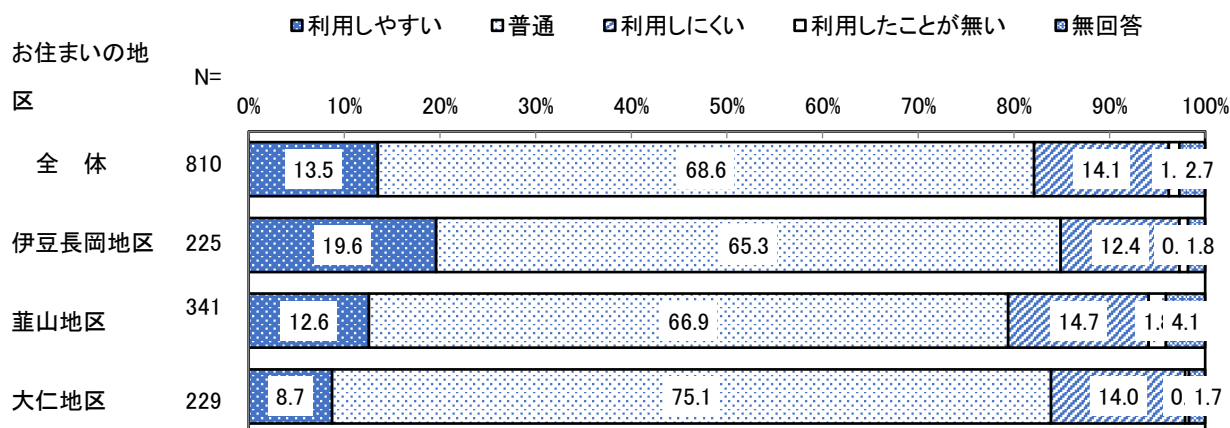
【クロス集計 E-05×年齢】

		全 体	利用しやすい	普通	利用しにくい	利用したことが無い	無回答
全 体		810 100.0	109 13.5	556 68.6	114 14.1	9 1.1	22 2.7
年 齢	30 歳未満	34 100.0	3 8.8	22 64.7	9 26.5	0 0.0	0 0.0
	30 歳代	59 100.0	7 11.9	40 67.8	11 18.6	0 0.0	1 1.7
	40 歳代	116 100.0	15 12.9	85 73.3	16 13.8	0 0.0	0 0.0
	50 歳代	155 100.0	21 13.5	110 71.0	18 11.6	1 0.6	5 3.2
	60 歳代	179 100.0	26 14.5	114 63.7	29 16.2	4 2.2	6 3.4
	70 歳以上	255 100.0	36 14.1	178 69.8	27 10.6	4 1.6	10 3.9



【クロス集計 E-05×居住地】

		全 体	利用しや すい	普通	利用しに くい	利用した ことが無 い	無回答
全 体		810 100.0	109 13.5	556 68.6	114 14.1	9 1.1	22 2.7
お 住 ま い の 地 区	伊豆長岡地区	225 100.0	44 19.6	147 65.3	28 12.4	2 0.9	4 1.8
	韮山地区	341 100.0	43 12.6	228 66.9	50 14.7	6 1.8	14 4.1
	大仁地区	229 100.0	20 8.7	172 75.1	32 14.0	1 0.4	4 1.7

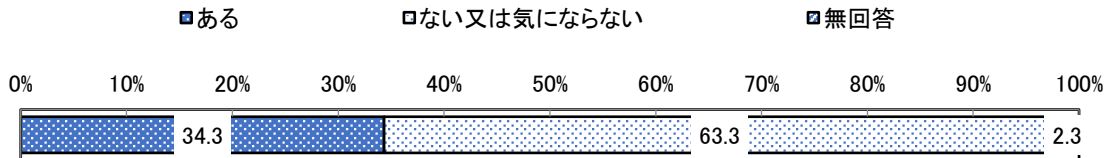


E-06

これまで、市役所を訪れた際に、市役所の機能や設備等に関し、不満や不便を感じたことはありますか。

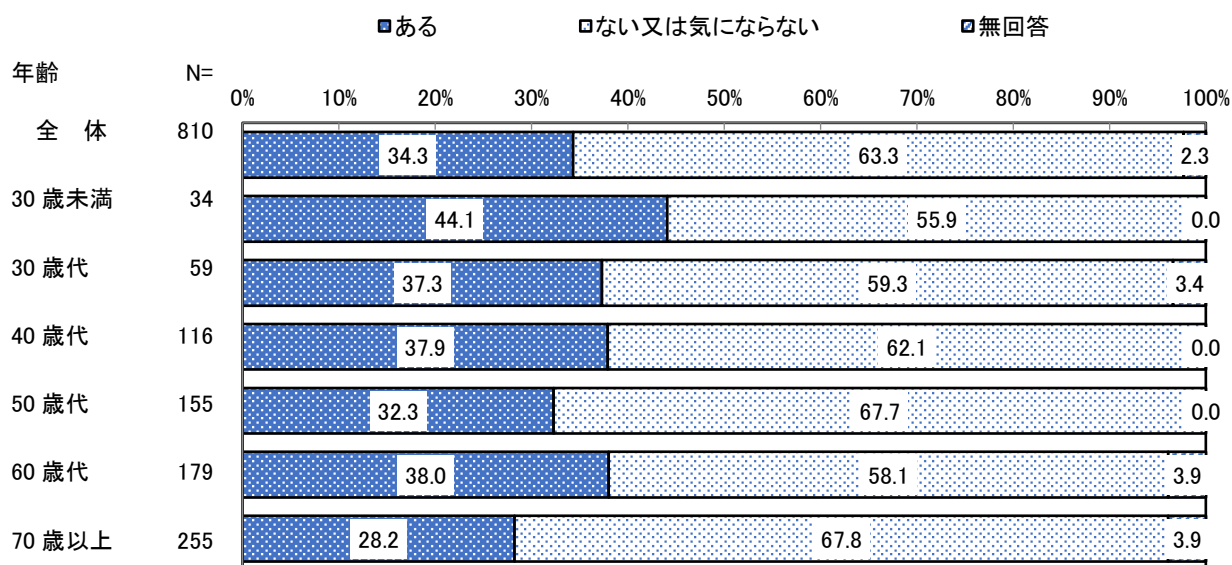
1 ある 2 ない
又は気にならない

全 体	ある	ない又は気にならない	無回答
810	278	513	19
100.0	34.3	63.3	2.3



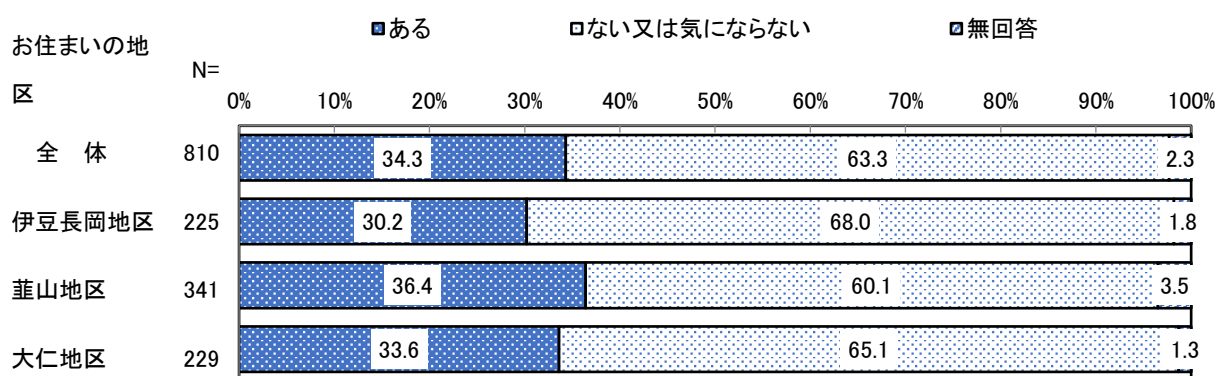
【クロス集計 E-06×年齢】

		全 体	ある	ない又は気 にならない	無回答
全 体		810 100.0	278 34.3	513 63.3	19 2.3
年 齢	30 歳未満	34 100.0	15 44.1	19 55.9	0 0.0
	30 歳代	59 100.0	22 37.3	35 59.3	2 3.4
	40 歳代	116 100.0	44 37.9	72 62.1	0 0.0
	50 歳代	155 100.0	50 32.3	105 67.7	0 0.0
	60 歳代	179 100.0	68 38.0	104 58.1	7 3.9
	70 歳以上	255 100.0	72 28.2	173 67.8	10 3.9



【クロス集計 E-06×居住地】

		全 体	ある	ない又は気にならない	無回答
全 体		810 100.0	278 34.3	513 63.3	19 2.3
お住まいの地区	伊豆長岡地区	225 100.0	68 30.2	153 68.0	4 1.8
	萑山地区	341 100.0	124 36.4	205 60.1	12 3.5
	大仁地区	229 100.0	77 33.6	149 65.1	3 1.3



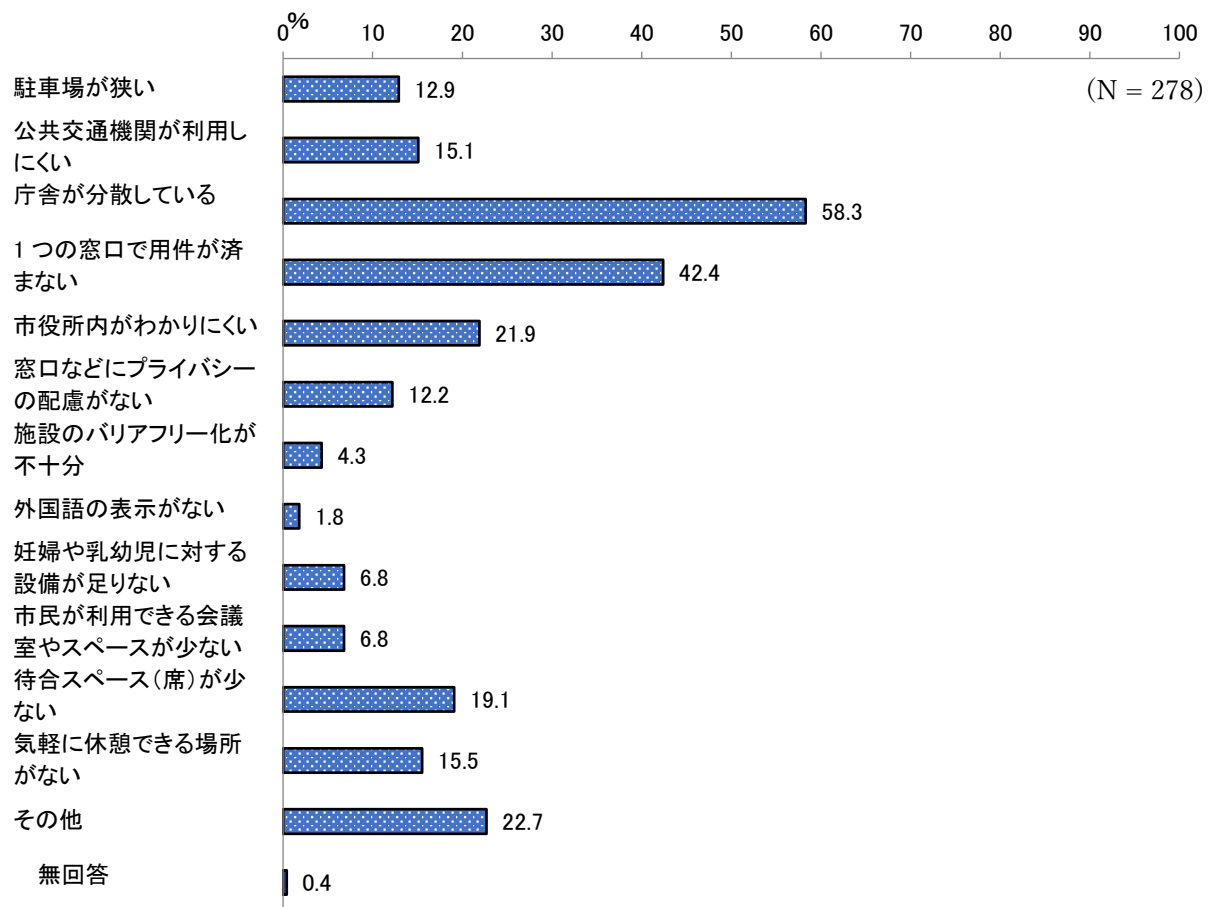
E-06で『1 ある』と答えた方にうかがいます。

E-07

どのような機能や設備等に関し、不満や不便を感じましたか。
(〇はいくつでも)

- 1 駐車場が狭い
- 2 公共交通機関が利用しにくい
- 3 庁舎が分散している
- 4 1つの窓口で用件が済まない
- 5 市役所内がわかりにくい
- 6 窓口などにプライバシーの配慮がない
- 7 施設のバリアフリー化が不十分
- 8 外国語の表示がない
- 9 妊婦や乳幼児に対する設備が足りない
- 10 市民が利用できる会議室やスペースが少ない
- 11 待合スペース(席)が少ない
- 12 気軽に休憩できる場所がない
- 13 その他

全体	駐車場が狭い	公共交通機関が利用しにくい	庁舎が分散している	1つの窓口で用件が済まない	市役所内がわかりにくい	窓口などにプライバシーの配慮がない	施設のバリアフリー化が不十分	外国語の表示がない	妊婦や乳幼児に対する設備が足りない	市民が利用できる会議室やスペースが少ない	待合スペース(席)が少ない	気軽に休憩できる場所がない	その他	無回答
278	36	42	162	118	61	34	12	5	19	19	53	43	63	1
100.0	12.9	15.1	58.3	42.4	21.9	12.2	4.3	1.8	6.8	6.8	19.1	15.5	22.7	0.4



(その他)

職員の態度が悪い。自分の担当以外は対応しないし、出来ない。順番待ちをしていたが、昼時になり食事に行ってしまった。

インドネシア語でせつめいしない

カウンターの対応だけで済まない場合の対応スペースが少ない

職員の対応が悪い。あいさつ、表情など。

窓口対応の方(一部ですが)横柄な方がいるので腹が立った。

長岡では入口に受付担当がいるため迷わなかったが、誰もいないと利用しにくい。

暗くて陰な感じ(長岡庁舎)

対応して下さる方が無愛想で面倒くさがっている様な人がいらっしゃいました。

職員が市民のたちばにたって対応しない

対応が芳しくない。態度が気になる。分からなくて出向きます。ていねいな説明をして頂きたい。

予算的なものがあるが、暗い印象

対応がさめてる！

期日前投票の場所がわかりづらい

通路がせまい

3つに分かれた役所には全ての手続の(相談の)受付窓口はあって欲しい。その後の処理は分かれていてもよいと思う。

広報無線が入らない

対応された方がぶあいそうであった

親切じゃない(人が)

大仁支所の2Fに行く階段が高い

たらいまわし

マイナンバーカードが市庁舎で使えない。

証明書等の発行手数料のキャッシュレス化していない

職員の対応が上から目線

ふんいきわるい、ぶあいそう

職員の対応に時間がかかりすぎ

・働いている人数の多さに驚きます。(労務費)民間企業でしたら1/5? 1/10?の人数で処理してます。・住民票等の代金、PC操作だけなのに…プリント代で10円で良いのでは?

対応(長岡)

人によって態度が悪い。それは他の人も言っている。

相談に行ったのに役所の人間が上から目線で相談しづらい!

受け付けられ、書類も記入し(番号窓口で)少々お待ちくださいと言われたまま、小1時間放っておかれました。担当した職員の方は昼休憩に行ってしまったようです。信じられないことです。

一部職員の対応

市役所内が暗い。職員の方の対応が冷たかった。

トイレが暗い。段差が年寄りには辛い。

本庁へ行くには交通費がかかる

入口の対応がまたされる!

仕事を休んで手続きに行かないといけない。

トイレを洋式にしてほしい

窓口に行った際、手際が悪く一人の担当の方で用事が済まず何人かが関わり説明も分かりづらかった。庁舎内に緊急感が感じられなかった。

以前台風で避難したときお世話になりました。お礼申し上げます。残念なことは通された部屋の障子がびりびり、びっくり! ボランティアで障子張りできる様でしたら市民に広報等声をかけてください。

案内があるがパッと見てわかりづらい

役所が暗いイメージしかない

月に2度くらい日曜日開庁か21時ぐらいまで平日どこかで開けて欲しい

コピー機の使用は来庁者の目の届く場所でしてください。

内容によって長岡、大仁をたらい回しにさせられる

スタッフ同士の申し送りが不十分なのか何度も同じ説明をすることになる。

長岡庁舎は暗い

蕪山区、今まで蕪山支所で用事が済んでいたのに本所へ行ってくれ、大仁の方へ行ってくれとまったく面倒です。

トイレが暗い

職員はなぜ市民が待っているのにもいつも見て見ぬふりをするんですか?いつも感じが悪い

どこへ行けば良いのかが分かりづらい

トイレの暖房化

窓口での対応がいまいち

庁舎の中が暗い(照明)

職員が手続きを理解していない。(スポーツ等)

窓口や電話にでる人で横柄な態度の方がいる市役所で働く人には当たり前でも市民には不明な事がたくさんあって言うことをふまえてほしい

担当の女性の方の声が小さく、聞こえにくいのでもう少し大きい声でお願いできますか?とお伝えしましたが、とても嫌そうな顔をされ、声も変わらず小さいままで何を言っているかわかりませんでした

義母が亡くなり、保険料の支払いの相談をしたのに返答無く、延滞料金まで支払った後、還付金があり、それを1年間繰り返したので、1回にしてほしい。

説明が分かりにくい。不親切。

子育て支援の方々とはとても親切にさせていただいており感謝しています。ですが、転居等の手続きに関する部署では手続き上仕方がないのかもしれませんが、とても事務的で融通が効かなく寄り添ってもらえないイメージを持ちました。

暗い

キッズスペースがない、照明が暗い、トイレの設備が古い

スタッフの対応、上からで最悪

対応窓口が分散していて、どこへ行ったらよいかわかりにくい

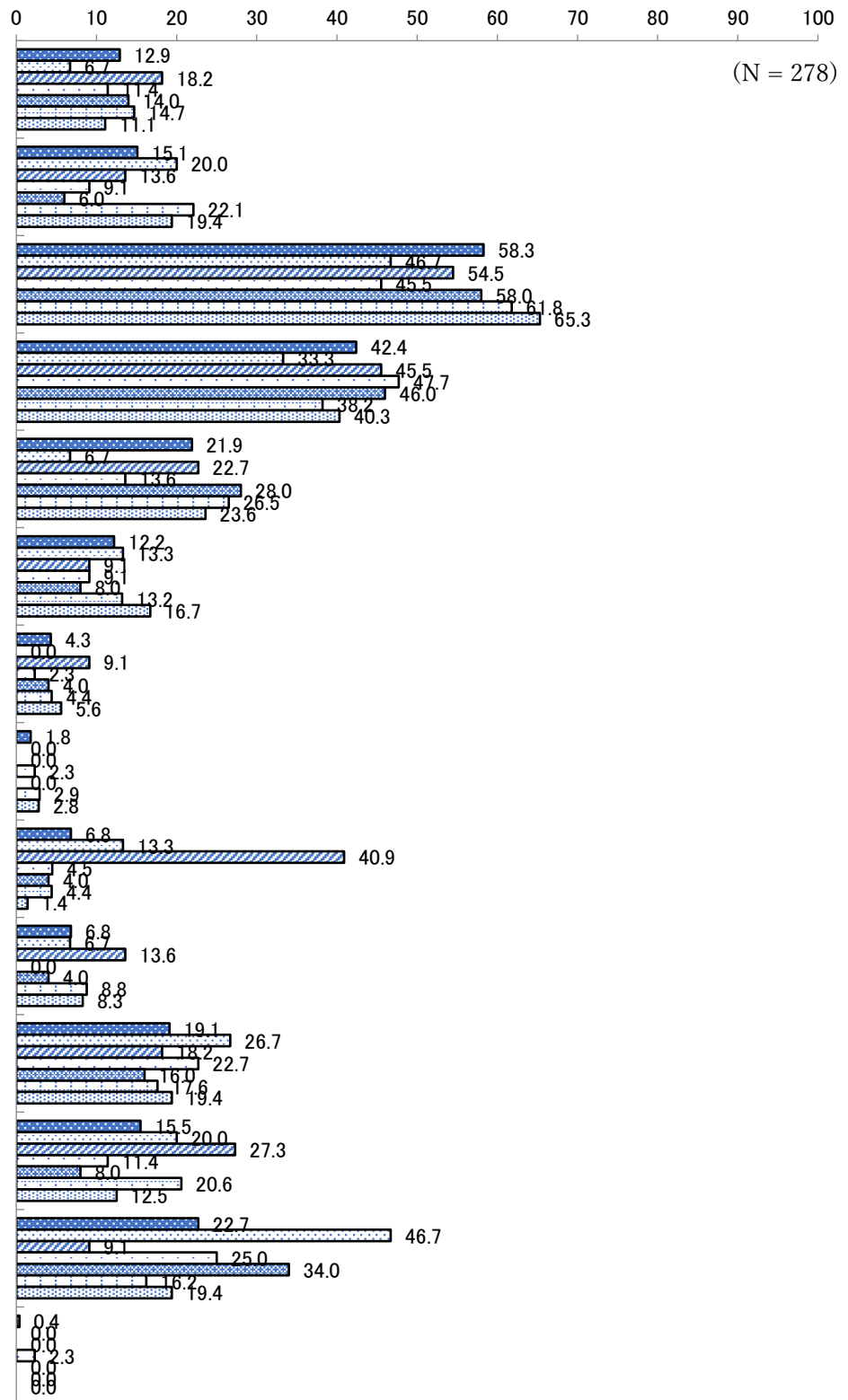
決定の仕方が遅い

期日前投票に行った際に正面玄関が真っ暗で、案内の表示もなく、迷ってる方が数人いました。

【クロス集計 E-07×年齢】

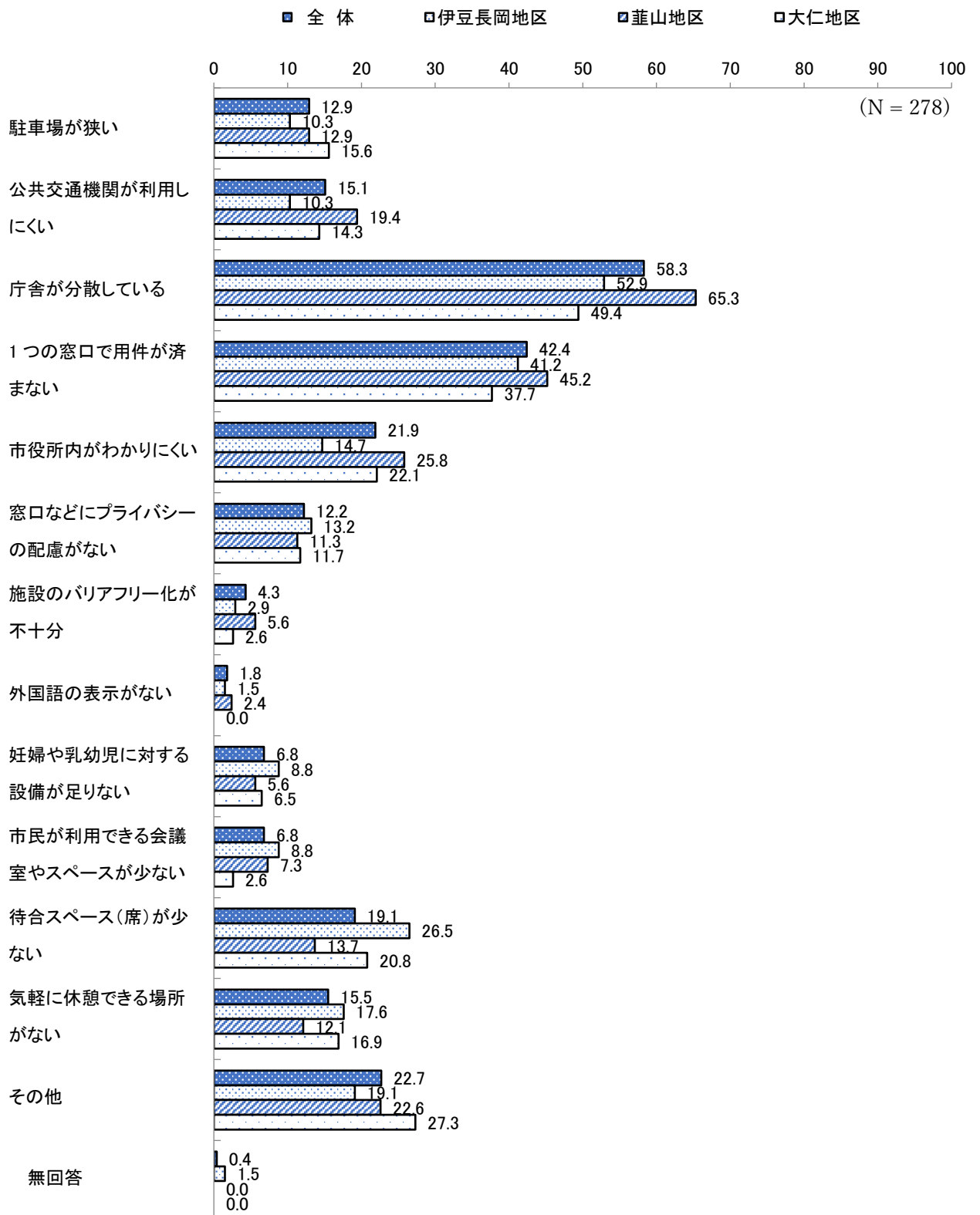
		全体	駐 車 場 が 狭 い	公 共 交 通 機 関 が 利 用 し に く い	庁 舎 が 分 散 し て い る	1 つ の 窓 口 で 用 件 が 済 ま な い	市 役 所 内 が わ か り に く い	窓 口 な ど に プ ラ イ バ シ ー の 配 慮 が な い	施 設 の バ リ ア フ リ ー 化 が 不 十 分	外 国 語 の 表 示 が な い	妊 婦 や 乳 幼 児 に 対 す る 設 備 が 足 り な い	市 民 が 利 用 で き る 会 議 室 や ス ペ ー ス が 少 な い	待 合 ス ペ ー ス (席) が 少 な い	気 軽 に 休 憩 で き る 場 所 が な い	そ の 他	無 回 答
全 体		278 100.0	36 12.9	42 15.1	162 58.3	118 42.4	61 21.9	34 12.2	12 4.3	5 1.8	19 6.8	19 6.8	53 19.1	43 15.5	63 22.7	1 0.4
年 齢	30歳 未 満	15 100.0	1 6.7	3 20.0	7 46.7	5 33.3	1 6.7	2 13.3	0 0.0	0 0.0	2 13.3	1 6.7	4 26.7	3 20.0	7 46.7	0 0.0
	30歳 代	22 100.0	4 18.2	3 13.6	12 54.5	10 45.5	5 22.7	2 9.1	2 9.1	0 0.0	9 40.9	3 13.6	4 18.2	6 27.3	2 9.1	0 0.0
	40歳 代	44 100.0	5 11.4	4 9.1	20 45.5	21 47.7	6 13.6	4 9.1	1 2.3	1 2.3	2 4.5	0 0.0	10 22.7	5 11.4	11 25.0	1 2.3
	50歳 代	50 100.0	7 14.0	3 6.0	29 58.0	23 46.0	14 28.0	4 8.0	2 4.0	0 0.0	2 4.0	2 4.0	8 16.0	4 8.0	17 34.0	0 0.0
	60歳 代	68 100.0	10 14.7	15 22.1	42 61.8	26 38.2	18 26.5	9 13.2	3 4.4	2 2.9	3 4.4	6 8.8	12 17.6	14 20.6	11 16.2	0 0.0
	70歳 以 上	72 100.0	8 11.1	14 19.4	47 65.3	29 40.3	17 23.6	12 16.7	4 5.6	2 2.8	1 1.4	6 8.3	14 19.4	9 12.5	14 19.4	0 0.0

■ 全体 □ 30歳未満 ■ 30歳代 □ 40歳代 ■ 50歳代 □ 60歳代 ■ 70歳以上



【クロス集計 E-07×居住地】

		全体	駐 車 場 が 狭 い	公 共 交 通 機 関 が 利 用 し に く い	庁 舎 が 分 散 し て い る	1つ の 窓 口 で 用 件 が 済 ま な い	市 役 所 内 が わ か り に く い	窓 口 な ど に プ ラ イ バ シ ー の 配 慮 が な い	施 設 の バ リ ア フ リ ー 化 が 不 十 分	外 国 語 の 表 示 が な い	妊 婦 や 乳 幼 児 に 対 す る 設 備 が 足 り な い	市 民 が 利 用 で き る 会 議 室 や ス ペ ー ス が 少 な い	待 合 ス ペ ー ス (席) が 少 な い	気 軽 に 休 憩 で き る 場 所 が な い	そ の 他	無 回 答
全 体		278 100.0	36 12.9	42 15.1	162 58.3	118 42.4	61 21.9	34 12.2	12 4.3	5 1.8	19 6.8	19 6.8	53 19.1	43 15.5	63 22.7	1 0.4
お 住 ま い の 地 区	伊豆 長岡 地区	68 100.0	7 10.3	7 10.3	36 52.9	28 41.2	10 14.7	9 13.2	2 2.9	1 1.5	6 8.8	6 8.8	18 26.5	12 17.6	13 19.1	1 1.5
	葎山 地区	124 100.0	16 12.9	24 19.4	81 65.3	56 45.2	32 25.8	14 11.3	7 5.6	3 2.4	7 5.6	9 7.3	17 13.7	15 12.1	28 22.6	0 0.0
	大仁 地区	77 100.0	12 15.6	11 14.3	38 49.4	29 37.7	17 22.1	9 11.7	2 2.6	0 0.0	5 6.5	2 2.6	16 20.8	13 16.9	21 27.3	0 0.0



E-08

市役所の機能向上について、ご意見やご提案がありましたら、お聞かせください。

【有効回答数 188】

	キーワード	件数	割合
1	職員の接客向上	47	25.0
2	役所施設内の改善	41	21.8
3	窓口の集中化	31	16.5
4	役所移転	9	4.8
5	休日対応	5	2.7
6	待ち時間の短縮	4	2.1
	その他	43	22.9
	特になし	21	11.2

自由記述

(業務) 支所いらない、ムダです 支所でもすべて機能できる事

「市政」と「市民サービス」の機能はトレードオフと考える。市民サービスを向上させたいのなら、サービス業を学ぶべきだ。

・カフェの設置 ・庁舎は駅の近くとか、使いやすい場所がいいです。

・デジタル化が遅れているように思われる。即時性、省力化等が進みサービスが進む。(ワンストップなど) ・ホームページが活用しにくい。(検索、内容が不十分)

対応の仕方が悪い、一方的に自分の考えだけで処理しない。

1ヶ所で用事が足せる日が来ると良いですね。

1つの所にまとめてほしい。色々まわされて子供つれていのに大変。

1つの庁舎で戸籍、税、年金、福祉の処理が出来るようにしてもらいたい

3ヶ所あるのはいいのですが、部署によって移動しなきゃならない時があるので1ヶ所で全てできるようにしてもらえるといいと思いました。

あやめ会館のトイレが和式なのが不便

これからは耐える時代がやって来ると思われます。自分の住む街は皆が良く知っている事、問い合わせにも係を何度も変えずに、ある程度答えられる様に皆が自己啓発していただけたらと思います。静岡は自然に恵まれ日本一良い所で努力が無くても生活できる所(畑等)にあるのではないかと思います。住む街の良さがあまり分かっていないのでは？現状維持では豊かさは訪れないと思います。

コロナワクチン接種等、伊豆市や函南町に比して、案内が不親切。(接種券に同封されているプリント類の不備)

シフトによる営業、土・日など時間外の対応

すぐやる課はどうなったのかしら？

たてなおし、ロボット化

できないことをできないままにしないで、考えて実現しようとする努力が市の職員ひとりひとりに欲しい。本当に市民の側に立って仕事をしているとは思えないことが、ときどきある。

トイレをきれいに改修してほしい

どこへ行ったらいいのかわかりづらい。

どの窓口に行けば良いのが気軽に聞けるようなコンシェルジュなどいるといいかも。

どの部署もまずは笑顔で応対をお願いします。

めったに行かない場所などでどこで何をやっているかわろう口探して、やっと窓口をみつけてもまず誰も寄ってこない。誰か行くだろうという感じがものすごくする。

もう少し外に出て道路状況、水路の状態、通学路の安全等にも心を配った方がいいと思います。

もう少し対応が優しいといいと思います。

わからない事で相談に行っているのに、親切でない！！

案内係がいるとわかりやすい。

以前訪れた時入口に案内する方がいて、教えてくれたら行くべき窓口とかがスムーズに判った様に思えました。

伊豆長岡、韮山、大仁地区にわけずに、1つの市役所にしたほうがいい。

伊豆長岡庁舎に機能が集まりすぎている。大仁支所でもできるようにしてほしい。

伊豆長岡庁舎の2Fのスペースを会議室のみでなく一般的に利用できるスペースも欲しい。

偉そうに言えません

一つの場所で、全への用事が済むようにしてもらいたい。

一部の職員ではあるが、窓口対応、特に電話対応における言葉遣いが非常に気掛かりである。必要以上に遜る必要などないのは前提であるのはわかったうえで、人として、社会人として、ましては地域の顔となる人物がそのような軽率な対応をとっても良いのかと疑問を感じる。

駅に近い立地が良い

駅の近くに移動してほしい。(伊豆長岡と韮山)

駅前に(一ヶ所)作る。(時代げきじょうの近く)

横浜から30年前に移住しました。市役所内を広くしたほうが良いと思います。職員の方、利用者両方に良いと思います。

火災が発生した時、お知らせをせめて地区だけでもしてほしい!

各支所で住民票を取れるようにしてほしい。

机の上は整理・整頓・清掃ができていない

民間企業のオフィスを見学しオフィスを美しくしましょう

いつまでも古い慣習にとらわれず業務効率を向上するべき

機能が分断されており、伊豆長岡庁舎に行ったものの、大仁支所でないといけない時があった。時間の制約もあり、次に行けたのは数週間後。機能の拡充を希望したい。

機能というより、職員の対応の向上を希望。

機能とは違いますが、窓口業務に携わる職員の教育(接客姿勢)の研修を充実してほしいと思います。

議会の生放送⇒FMラジオでなくYouTubeで

休日に開所してほしい

業務依頼や質問しても窓口の人がわからなく別の人が出てくるので何回も話さなくてはならない

緊急時対応強化

建物が新しくないので仕方ないですが、いつ行っても薄暗い感じがします。

建物の中にも、緑や花を増やすと、明るい雰囲気になると思います。

現場の職員さんは、がんばってくれている方が多いと思います。

現状、行政手続をしにくい場所ではない。

市民の暮らしを支える場所であり、豊かにする場所でもあることを望む。

公園や図書館、食堂が併設されているとか。

公用車は別の場所に駐車してほしい。確定申告時、公用車は動いていない。(長時間です)

高齢者に対して市民サービスがどのようなものがあるのか全くわからない

合併前の3町時代にすべてその町内で済んでいたことが、統合によりより遠くへ行かなければならなくなり不便になった。

用件により赴く庁舎も違いわかりにくく不便になったと感じる。

一か所で済むほうがまだましだ。

統合の効果がまるででない。

市庁舎は一か所にし、そこに行くまでの交通インフラを整えたほうが不便は解消する。

たとえば伊豆長岡駅前に庁舎を新設しすべてをそこに集中させる。

今の市役所の所在は不便だし交通手段もバスしかなくそこに存在する意義がわからない。(以前からあったからただ利用しているだけではないだろうか)

今後人口が減少していくことを考えれば市庁舎をもっと交通の便利な場所に新設し利便性を高めたほうが良いのではないか。

人口減による限界集落の発生、高齢化による高齢世帯の増加、老々介護が当たり前になる日常がもうすぐそこに迫っている。

今こそ、市をスマートシティとして根本から見つめなおし今ある機能を再構築してみようだろうか。

望むことは、老々介護をしなくても済むような高齢者住宅の設置(高齢者専用マンションで医療スタッフや介護が適切に受けられるサービスが付帯されているもの)これを市営で設置し各地区に住んでいる高齢者を移し介護看護を楽にさせる。移したあとの空き家は金融機関と提携し有効活用する。

高齢者マンションの運営ノウハウは熱海市で事業活動している中銀ライフケアに業務を依頼し伊豆長岡温泉に全国から高齢者の生活支援マンションを募集してみようだろうか

次にバスだが今でもコミュニティバスを運営しているが、ほんとうに必要なのだろうか?

必要なものは、スクールバスではないだろうか 分校等の統廃合により各地区でのバスの頻度はわかりかねるが小学生中学生が

ひとりでも通う場所への朝晩の往復のバスの確保をすることが必要なのではないだろうか。たとえばエメラルドタウンと菰山小学校間とか。

観光用のバス路線に関しては今でも十分に補助していると思う。

狩野川の第二放水路建設も急務だ。

4年前の台風19号時に狩野川の大規模氾濫は辛うじて難を逃れた。(一部沼津市街地では堤防を乗り越えた浸水があった模様だが)30年以上前のおときは環境が違う。山は切り開かれ住宅が各地に造成され山自体の持つ保水力は失われているのではないかと。豪雨時の河川の水量は近年増加しているのではないだろうか。地球温暖化による豪雨は今までの常識が通用しなくなっている。いつ次の台風19号が来襲するかわからない。第2放水路の建設は急務だ。ただしこれにより本当の恩恵を受けるのは伊豆の国市ではなく、三島市と沼津市(特に市街地)となるので静岡県東部広域で検討すべき主題だとは思いますが、イニシアティブを執るのは伊豆の国市だと思う。

今のように入口に案内があるのは便利。管理職にも交代でやらせると良い。

今は車が運転できるので不安はないが、車が運転できなくなった際、菰山や伊豆長岡まで行くのが不便

今後もコロナの対応は継続するので、迅速な対応をお願いします。

妻が外国人で日本国籍取得のご相談に何回か出向かせて頂きました。説明が分かりづらい。必要な書類等はリストを示して分かり易い説明をお願い致します。

作業効率が悪い。何度も足を運ばなきゃならない。とても不便。

子どもが産まれた後の手続きに長岡庁舎、保健センター、大仁支所、あやめ会館と、手続きの場所がバラバラで子どもをつれていく時もあり大変でした。1ヶ所でするのがうれしいです。車がない人はさらに大変だと思います。

子育てをしている世代として、庁舎が分散しているのはかなり大変。

転勤で、他の市役所や区役所を利用することがあったが子ども関係のことはワンフロアで完結したり、長い待ち時間も飽きないようキッズスペースや授乳室など充実していた。

高齢者が多い地域なので、子育て世代優先という訳にはいかないと思うが、幼児教育課と健康づくり課、受給者証を手続きするところは1つ建物だと助かる人は多いと思う。

子供の頃から触れ合えるコンテンツが常設されて、授業などに利用できると郷土愛とか芽生えるキッカケになるのでは市になって大きくなりすぎたため、サービスがおろそかになった気がする

市の規模からしたら3カ所は多すぎ2カ所位で良いのでは？

市職員数の適正化→多すぎるように見える。年度毎の採用人員も多すぎないか。

市民が理解しやすい組織にしてほしい。

市民に寄り添うような姿勢が欲しい。職員の皆さんの声掛け、あいさつ等積極的にしてほしい。熱意が感じられない。

市民に対してやさしい対応

市民の意見等に対してその場限りの対応が見られ、不満。(例)小中学校の通学路の安全について。要望を出したにもかかわらず、一向に対応、改善が為されない。(10年以上経つ)

市民の声は届きにくい市役所です、なんでも部落や区を通して意見をあげると言う悪い習慣です。

市役所が直接担当する業務ではないと思いますが、年金関係の質問に対して的確な回答ができるスキルを身に付けた職員の養成を希望します。また、労働安全衛生の関係で事業者より届出や質問があった際に的確に対応できるスキルを身に付けた職員の養成を希望します。

市役所のシステムが市民向きではなくて市役所がやりやすい様に分かれてる。再編を希望するまた人事も満遍なくできるようにするべき

市役所の階段が少し怖かった気がします。私だけかもしれませんが。

市役所機能は分散しないで、1ヶ所ですべて済む様にする。

市役所周辺にいろいろな機能する産業、商店、公共の施設(図書館・公園)会館がそろっていると良い

市役所周辺のインフラ整備、道路右折レーンなど交通量が多いと周りに迷惑をかけることが多い。(右折できないため左折する方が早い)

市役所職員のレベルアップをお願いしたい。

支所ごとの課を固定していただきたい

支所の機能少なすぎです。

支所はなくさないで欲しい。

支所は維持してほしい。

時間の延長をはじめ、窓口業務への時間短縮の努力など、とても親切でいいので、感じは良かった。このまま続けて頂きたい。

時間を長く開庁したり、日曜や土曜などの開庁をしてほしい。

手続きの内容によって、別庁舎に行かないといけないのは不便。調べるのも手間だし、行ってできないのも反感を買えそう。

駅が近くない市役所は行くのが不便。市民全員が車を運転できるとは限らないので。

受付又は案内係が必要

週に1回、木曜日に窓口業務を午後7時まで行っていただき助かります。おかげで仕事を休まずに済みます。
週に1回しか19時受付がしていない。税の申請にすることができにくい。
出向かなくても書類の申請ができたりインターネットで済むようにしてくれると助かります
出生、死亡、婚姻など同じ場所で届けるのはどうか。死亡届けを提出している横でおめでとございますはないのでは。
障がい者へのバリアフリーをもっと考えてほしい。
場所を一つにまとめてほしい。
情報発信をもっとお願いします。(こうなった時はここに相談して下さいのようなこと)
職員が市民に対して、市民目線で対応することが必要
職員さんの接客マナーの向上。
一部に批判的だったりする方がいらっしやる。
職員との会話をする上で窓口にプライバシーの配慮が足りない。
職員の質の向上。若い人よりむしろ一定年齢以上の方が気がなります。住民はいつでも見えています。
職員の接客が悪い。えらそうな雰囲気あり
職員の方についてですが、対応について教育が行き届いていないと思うことがありました。
職員の方の対応が皆丁寧で動きがいいので感謝しています。
職員の方の対応で、もっと親身になって聞いてほしい。
新庁舎の建設はどうなってるのか？
親切だった
人が死亡した時に特設窓口で一括に手続きが可能になると手間が省けると思う。又、助かります。
人員が多い割に待ち時間が長すぎます。
明らかに過剰人員と存じます。
整理統合が悪い。きちんとした市役所を統合してほしい。
清潔な制服姿で職場と対応を明るく感じさせる方法
選挙の期日前投票を各支所でもやってほしい
全てネットで対応できるようにしてほしい
全ての機能を一箇所にまとめてほしい。
全て地区別に分けた方が良い。これは大仁、あれは長岡とかではなく、大仁の人は大仁で長岡の人は長岡で葦山の人は葦山で…良いと思う。
窓口で誰に話して良いかわからない。各部署で受け付けの人が居ないので。
窓口で用件を聞いてくれるので有難い
窓口に行かずとも行えるサービスを増やしていただきたいです。ペーパーレス（ハンコ無し）をお願いします。窓口が多すぎて分かりづらく、長岡庁舎内は職員も含め人が多くて息苦しいです。また、情報セキュリティの面から、FAXによるやり取りは廃止したほうが良いと思います。お年寄り以外は平日日中は働いている者が多いため、時間帯や曜日を問わずネットでのやり取りによって用が済むようになるとありがたいです。
窓口の対応がゆっくりにしたイメージがある。忙しい人から見ると、すばやく正確に対応して頂けると気持ちが良いと思う。
窓口対応者の態度が悪くてとてもいやな感じを受けたので窓口でどうしても必要なことと不必要（どちらでもよい）ことを説明してほしい
他県（市）を見学し参考、研究してほしい。
多少不便があっても、窓口の人がすぐ出てきて道を聞いたら外にまで出てくれる葦山職員に対し、長岡の窓口の女性の様な対応の悪い方がいなければ不満にはならない。
対応が良い
待ち時間が長い
待ち時間の短縮
待合スペースが増える、もしくは広くなると利用しやすい
大仁支所、存続をお願いします
男子職員が上から目線で対応するのを民間会社（接待、対応）に出向研修して市民目線にして欲しい。
知人の話で、親切でなくわからないことを聞くのに知って当たり前前の態度を取られたそうです。忙しいと思いますが親切な態度はありがたいです。
知人の話ですが、新型コロナワクチン最回時の市の対応が冷たかったと言っていました。まあ初めての時だったので大変だったのでしょうか。
中枢機能は一か所に集約してもよいが、窓口業務は大仁、長岡、葦山へ配置し身近で手続きが完了することが今後の高齢化社会では必要

駐車場が狭く、待合スペースも狭い。

丁寧な対応をして頂きました。

庁舎が分散していることが一番不便

庁舎が分散していると長岡庁舎だけで済まなく大仁へ行って下さいと言われた事が数回有り、どこの庁舎でも全て出来るといい。庁舎が分散している為高齢の人は（車を運転しない人は）大変。出かけなくても電話・F a x・メール等でできるようお願いします。

庁舎に入ったら目で窓口が分かる様なエリアが出来ることを希望する。高齢者には大変な庁舎に思っている。

庁舎を1ヶ所に集約出来たら良いと思う。財政や場所の問題など色々課題があるのはわかるが、合併して10年以上たってもバラバラで残念。

庁舎狭い。部署の分散が課題。他自治体でも同様な事例があると思われ、そういう自治体はどう解決しているかを見聞かす。

長岡にも介護のパンフレットとかはおいてほしい

長岡庁舎の案内係に、イライラしながら接してくる人がいる。たまにしか利用しない人は、申請書の書き方も不慣れなのだから、もうちょっと親切に教えて欲しい。

長岡庁舎は中央で分断されており、全体に見渡すことができない。1階に業務が凝縮されているため、空間が狭く圧迫感がある。

電話相談も含めて、親切・丁寧な職員教育とシステムがまず大切なのだと感じます。（1年間市役所を訪れての感想）

土日祝も手続きが行えるようにしてほしい。わざわざ仕事を休まなければならない。困ります。

特段ありません。（自主的に改革していると感じている）

入ってすぐに用件を確認され、必要事項をペンで紙に記入する流れが非常にアナログです。マイナンバーを記入すれば住所、氏名などはわかるので省略できる仕組みがあつていいと思います。

入口の案内係の方を混雑時増員してほしい

葦山支所、大仁支所（1Fのみ）は対応がとても悪い。

福祉関係で訪れる事が多い為大仁に行くのが大変。（介護中）できれば申請などは近くの（住んでいる所）市舎で済んでくれと助かります。

分からない事があつたらいつも丁寧に教えてくれます！ありがとうございます！

分からない人に、わかり易く説明してほしい。

分からないから、聞いている。

顔に出さないでほしい。

分散している機能を集約することが一番良い。そのためには新庁舎を建設しなければならないが、現状の予算規模では無理なので、利用頻度の高い窓口を集約する以外にないと思います。

分散しないで駅の近くに市役所をもってきてもらいたい。

便のいい所で統合して欲しい。

弁護士相談その他日数が以前より減り本庁のみでは行きにくい。各庁で行なってほしい。

忙しい時期はイライラすることがあると思うが、誰に対しても同じように接してほしい。

本庁行のマイクロバスは運行できませんか？

本庁舎に行くには遠いので支所で出来る様に機能をふやしてもらいたい。

本庁舎をたとえ建設しても、支所は必要。支所の機能向上を図るべき。

本庁舎以外の支所も重要だが、今後、他市町村との合併も見据えて機能を向上させることは重要だと思う。一見無駄に見えてもマンパワーが必要な所はそれなりに整備が必要だ。

木曜日に延長で窓口が開いているのはとてもありがたく感じた。一か所に集中すると便利な反面、近くの窓口がなくなる不便さも生じる心配もある。

問い合わせした時など関連の課に電話しても待たされる。必要最低限全員が答えられるよう職員が勉強して欲しい。

様式トイレを増やしてほしい（大仁）

用事で市役所行った時、高齢者の私に丁寧に対応してもらい嬉しかったです。

来客者に待ち時間の間に市民に知ってほしいことや市からのお願い事項を電光掲示板やモニター等で流しては如何か。

利用することが少ないのでこれと言った意見はないがスマホやP Cで処理できることを多くしてもらいたい

利用機会の少ない者より、市役所で働いているの方が良い意見を持っているでしょう。気軽に言えて、又取り入れる制度等は無いの？

令和3年頃から受付の方の対応がよくなり感謝しております。

令和元年の台風被害の時に「分かりません」「できません」の事務的な対応しかできない職員に非常に腹が立った。隣町と比べても対応が遅かった。