

行政サービスアンケート調査の結果について

アンケート調査について

行政機能や行政サービスの向上に繋げるための資料として実施したものである。

行政サービスアンケート調査の結果について（1/12）

I アンケート調査の実施について

アンケートの概要

調査対象： 満18歳以上の吉野町民5,922人
調査期間： 令和4年7月23～令和4年7月31日
回答結果： 約50%の町民に回答いただいた。

郵送での回答	2,566人
WEBアンケートでの回答	211人
合計	2,777人
回答率	46.9%

	対象人数	人口割合	回答者数	年代別回答率	全体に占める割合
10代	78	1.3%	13	16.7%	0.5%
20代	324	5.5%	75	23.1%	2.8%
30代	404	6.8%	129	31.9%	4.7%
40代	572	9.7%	174	30.4%	6.4%
50代	689	11.6%	291	42.2%	10.7%
60代	1103	18.6%	632	57.3%	23.3%
70代	1438	24.3%	843	58.6%	31.0%
80代以上	1314	22.2%	559	42.5%	20.6%
計	5922	100.0%	2716		100.0%
不明			61		
合計	5922		2777		
60代以上集計		65.1%	2034		74.9%

アンケートの設問について

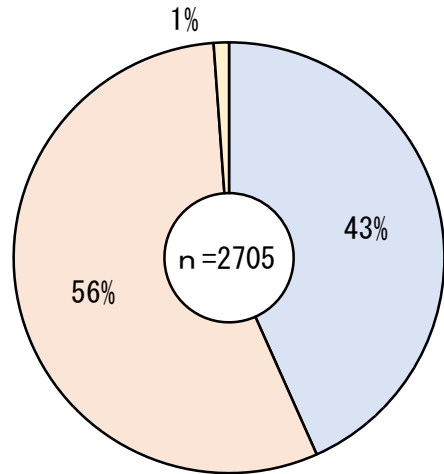
以下の質問内容についてアンケート調査を実施した。

質問内容	質問理由
町の公共施設の利用状況	よく行く利用施設と利用頻度を把握する。
役場の利用状況について	役場の利用頻度、利用目的、役場に求められる機能などを把握する。
インターネット等の利用状況	インターネット等の利用状況を把握する
インターネット利用者に対するインターネット等の利用状況	インターネット利用者の個人利用に関して利用状況を把握する
個人のインターネットの利用目的	個人の具体的なインターネットの利用目的を把握する。
行政サービスのオンライン化	行政サービスのオンライン化についてニーズを把握する
個人の情報について	調査対象者の性別、年齢、住まいを把握する

行政サービスアンケート調査結果について (2/12)

Ⅱ 個人の情報について

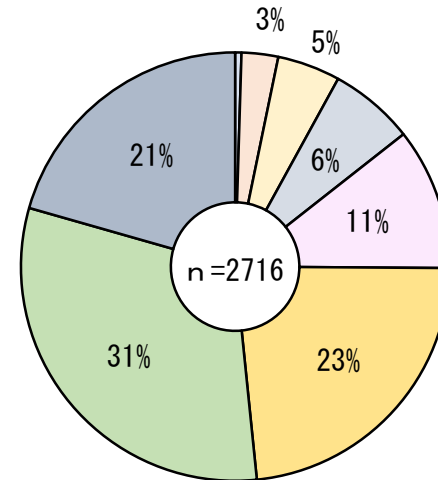
性別



□男性 □女性 □未回答

性別	n	%
男性	1172	43.3
女性	1502	55.5
未回答	31	1.1
不明	72	
全体	2705	100.0

年代

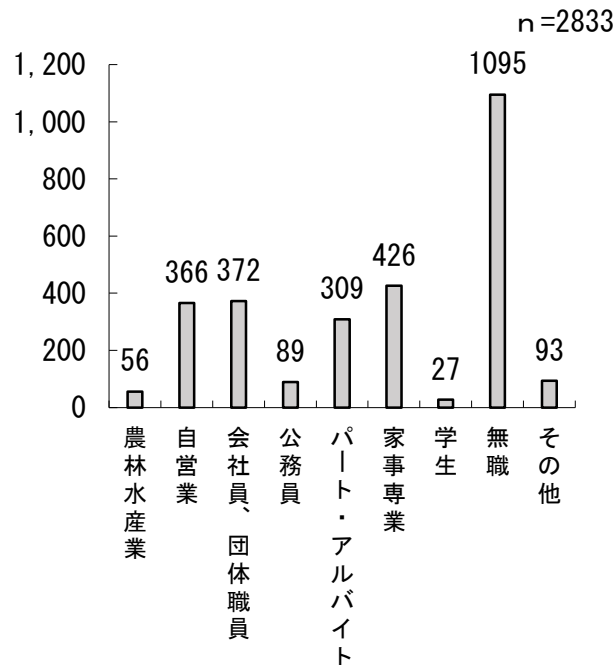


□10代 □20代 □30代 □40代
□50代 □60代 □70代 □80代以上

年代	n	%
10代	13	0.5
20代	75	2.8
30代	129	4.7
40代	174	6.4
50代	291	10.7
60代	632	23.3
70代	843	31.0
80代以上	559	20.6
不明	61	
全体	2716	100.0

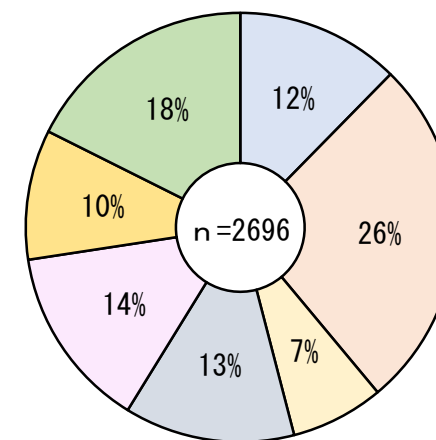
職業

※複数回答あり



職業	n	%
農林水産業	56	2.1
自営業	366	13.5
会社員、団体職員	372	13.8
公務員	89	3.3
パート・アルバイト	309	11.4
家事専業	426	15.8
学生	27	1.0
無職	1095	40.5
その他	93	3.4
不明	75	
全体	2833	100.0

住まい



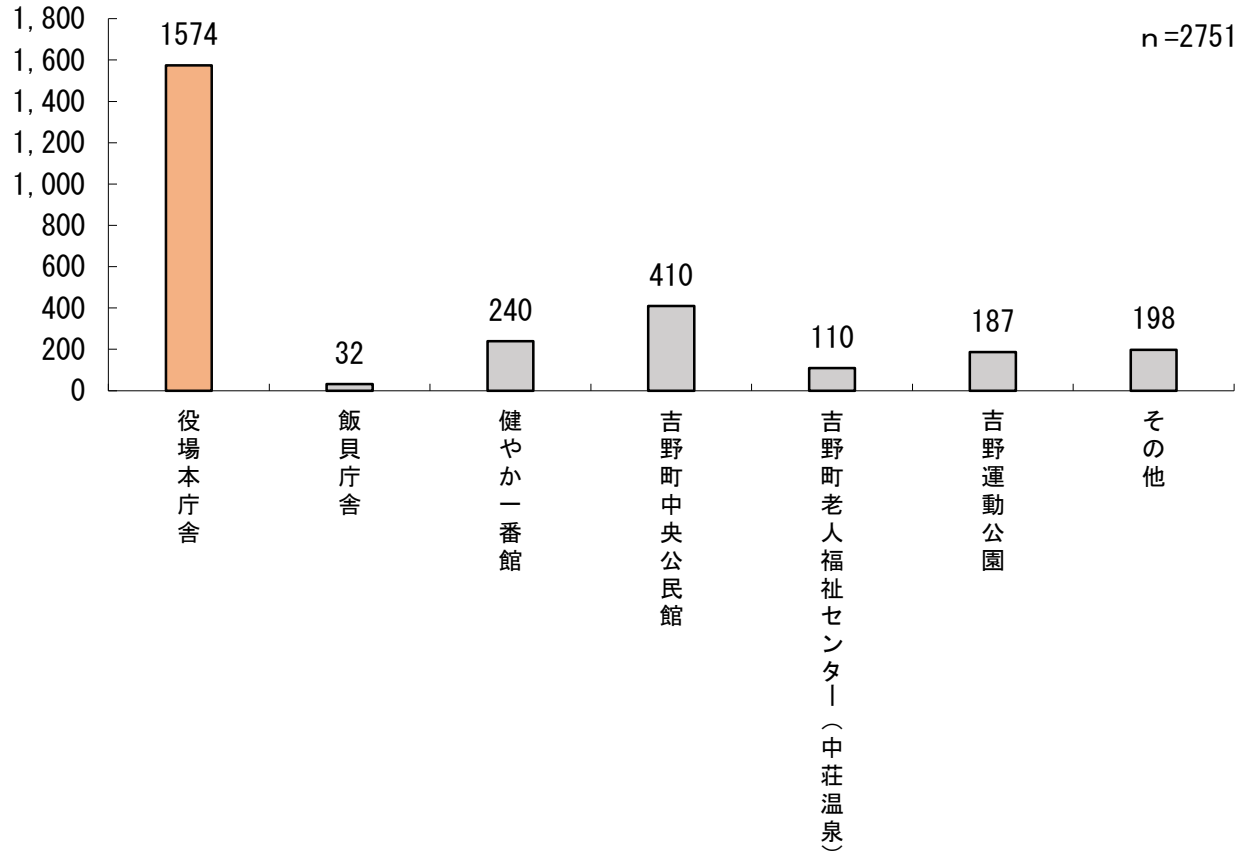
□上市地区 □吉野地区 □吉野山地区 □中荘地区
□国栖地区 □中竜門地区 □龍門地区

住まい	n	%
上市地区	333	12.4
吉野地区	717	26.6
吉野山地区	189	7.0
中荘地区	346	12.8
国栖地区	372	13.8
中竜門地区	264	9.8
龍門地区	475	17.6
不明	81	
全体	2696	100.0

Ⅲ 町の公共施設の利用状況

よく行く公共施設

役場本庁舎が最も多く、他の施設に対しても差が大きい。

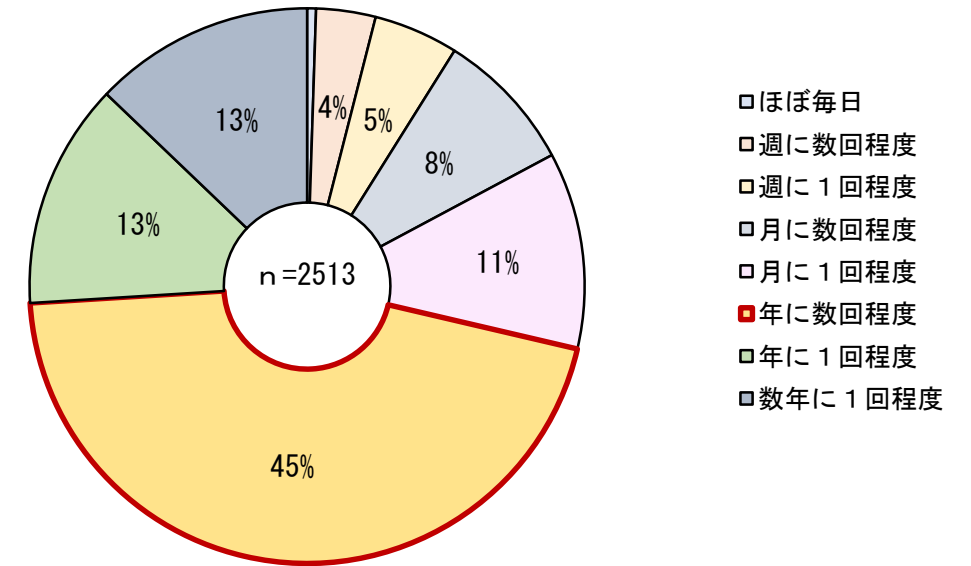


施設名称	n	%
役場本庁舎	1574	59.8
飯貝庁舎	32	1.2
健やか一番館	240	9.1
吉野町中央公民館	410	15.6
吉野町老人福祉センター(中荘温泉)	110	4.2
吉野運動公園	187	7.1
その他	198	7.5
不明	26	
全体	2751	100.0

その他意見	(件)
利用なし、行かない	120
吉野病院、病院	15
公民館	3

よく行く公共施設の利用頻度

公共施設の利用頻度としては約半数が年に数回程度である。



利用頻度	n	%
ほぼ毎日	13	0.5
週に数回程度	87	3.5
週に1回程度	124	4.9
月に数回程度	208	8.3
月に1回程度	288	11.5
年に数回程度	1140	45.4
年に1回程度	330	13.1
数年に1回程度	323	12.9
不明	264	
全体	2513	100.0

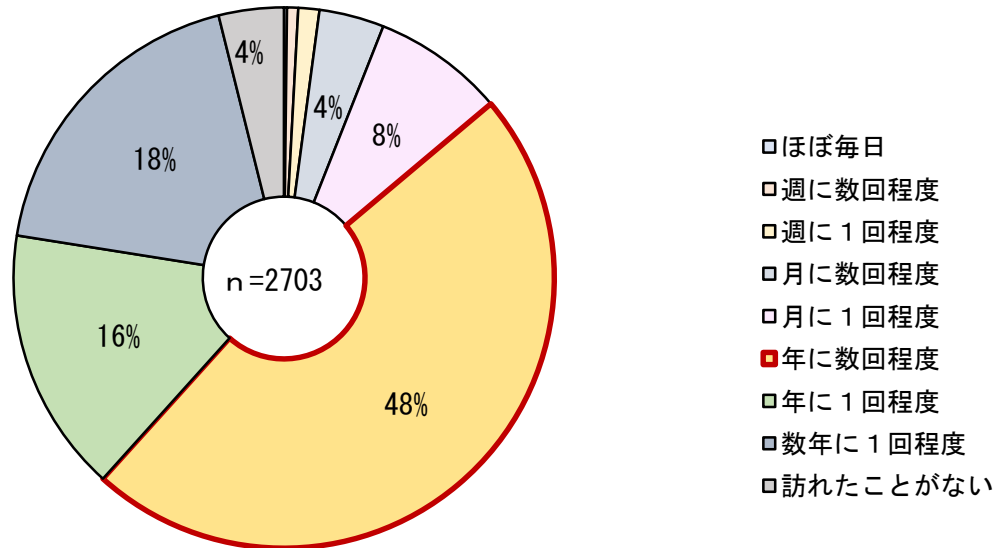
その他意見	(件)
なし、利用しない、現在は行っていない	6
ワクチン接種	2

行政サービスアンケート調査の結果について（4/12）

IV 役場の利用状況

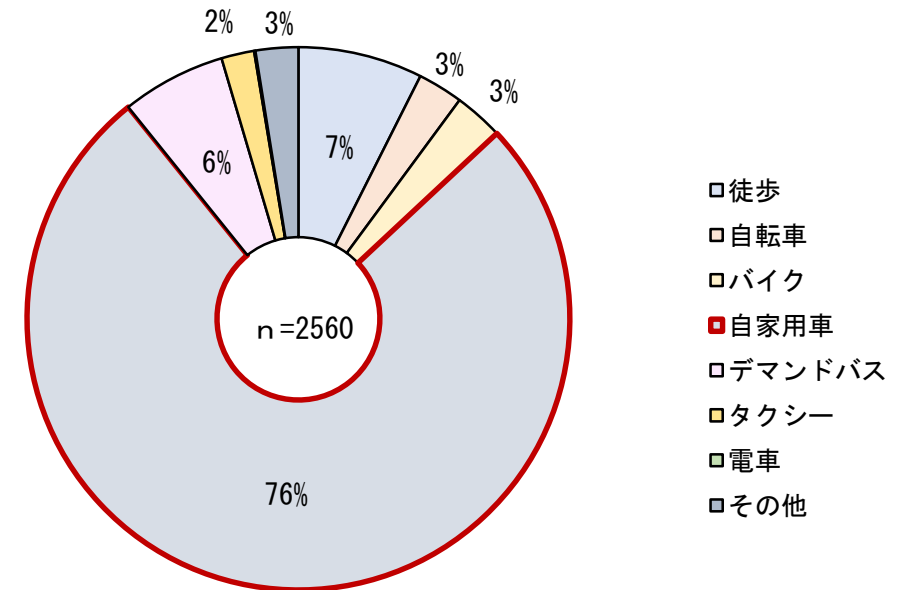
役場の利用頻度

役場の利用頻度としては約半数が年に数回程度である。



役場までの交通手段

交通手段として自家用車が約80%を占める。



役場の利用頻度	n	%
ほぼ毎日	5	0.2
週に数回程度	18	0.7
週に1回程度	34	1.3
月に数回程度	105	3.9
月に1回程度	213	7.9
年に数回程度	1292	47.8
年に1回程度	428	15.8
数年に1回程度	503	18.6
訪れたことがない	105	3.9
不明	74	
全体	2703	100.0

役場までの交通手段	n	%
徒歩	190	7.4
自転車	69	2.7
バイク	75	2.9
自家用車	1950	76.2
デマンドバス	159	6.2
タクシー	50	2.0
電車	2	0.1
その他	65	2.5
不明	217	
全体	2560	100.0

その他意見	(件)
家族・親族・友人知人の車で送ってもらう	48

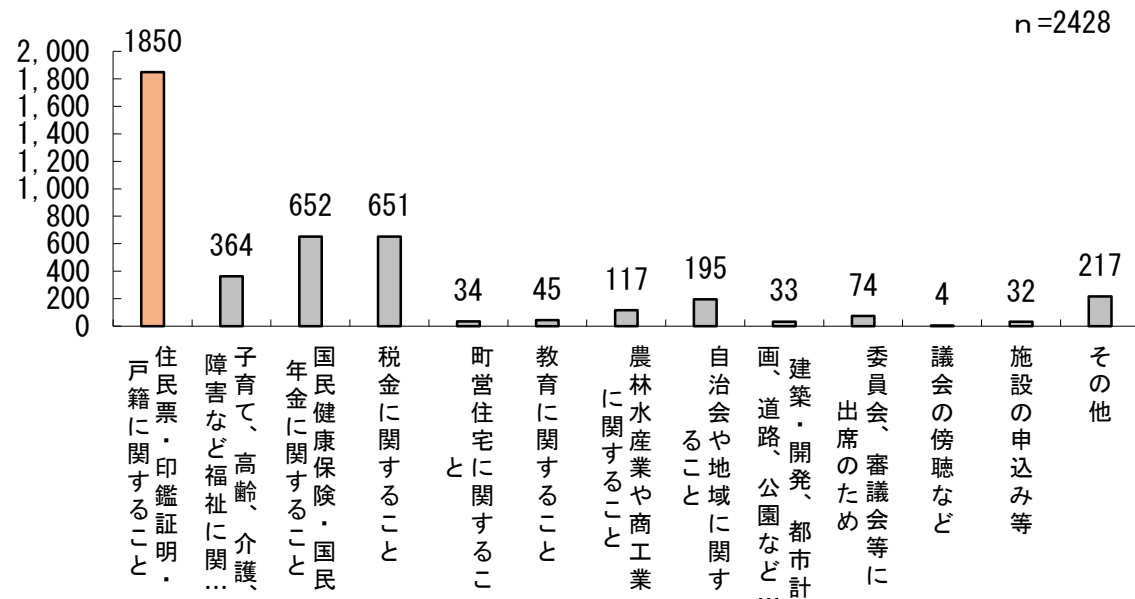
行政サービスアンケート調査の結果について (5/12)

IV 役場の利用状況

役場に来る主な目的

住民票・印鑑証明・戸籍に関することとの回答が最も多く、他の項目に対しても差が大きい。

※ 3つまで選んで回答



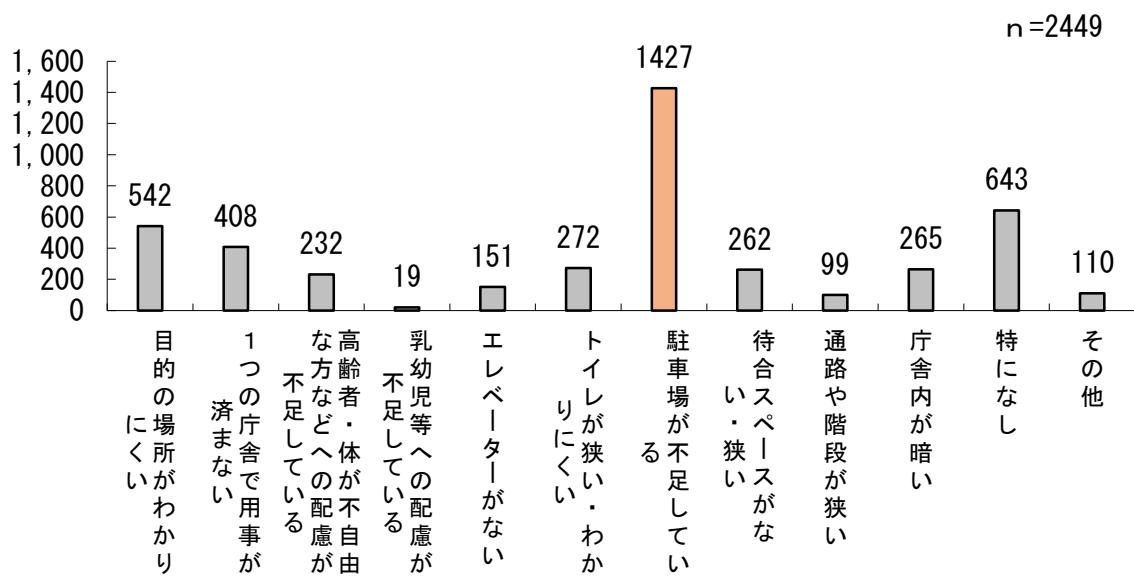
役場に来る主な目的	n	%
住民票・印鑑証明・戸籍に関すること	1850	76.2
子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること	364	15.0
国民健康保険・国民年金に関すること	652	26.9
税金に関すること	651	26.8
町営住宅に関すること	34	1.4
教育に関すること	45	1.9
農林水産業や商工業に関すること	117	4.8
自治会や地域に関すること	195	8.0
建築・開発、都市計画、道路、公園などに関すること	33	1.4
委員会、審議会等に出席のため	74	3.0
議会の傍聴など	4	0.2
施設の申込み等	32	1.3
その他	217	8.9
不明	349	
全体	2428	100.0

その他意見	(件)
選挙、期日前投票、不在者投票	26
ゴミ袋購入	19
マイナンバーカード	16
行かない、わからない	16
獣のおり、あらいぐま捕かく器、有害鳥獣駆除の申請	5
仕事	5

役場に来て困ったこと・不便なこと

駐車場が不足しているとの回答が最も多く、他の項目に対しても差が大きい。

※ 3つまで選んで回答



役場に来て困ったこと・不便なこと	n	%
目的の場所がわかりにくい	542	22.1
1つの庁舎で用事が済まない	408	16.7
高齢者・体が不自由な方などへの配慮が不足している	232	9.5
乳幼児等への配慮が不足している	19	0.8
エレベーターがない	151	6.2
トイレが狭い・わかりにくい	272	11.1
駐車場が不足している	1427	58.3
待合スペースがない・狭い	262	10.7
通路や階段が狭い	99	4.0
庁舎内が暗い	265	10.8
特になし	643	26.3
その他	110	4.5
不明	328	
全体	2449	100.0

その他意見	(件)
職員の対応が悪い、不親切、愛想が悪い、対応が遅い等	33
なし	9
建物の老朽化、古い、暗い	5
駐車場所に困る、遠い	5
道が狭い	5
担当課、担当業務がわかりにくい、課の名称変更が多くわかりにくい	4
狭い、天井が低い	4

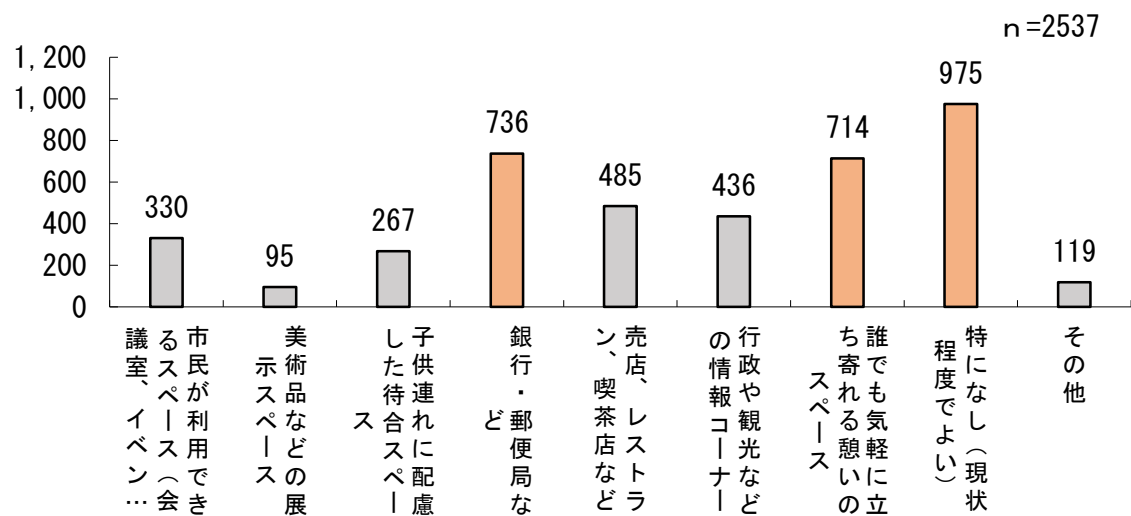
行政サービスアンケート調査の結果について（6/12）

Ⅳ 役場の利用状況

役場に必要だと思うスペース

特になしとの意見が最も多いが、誰でも気軽に立ち寄れる憩いのスペースや銀行・郵便局などが必要との回答が多い。

※ 3つまで選んで回答



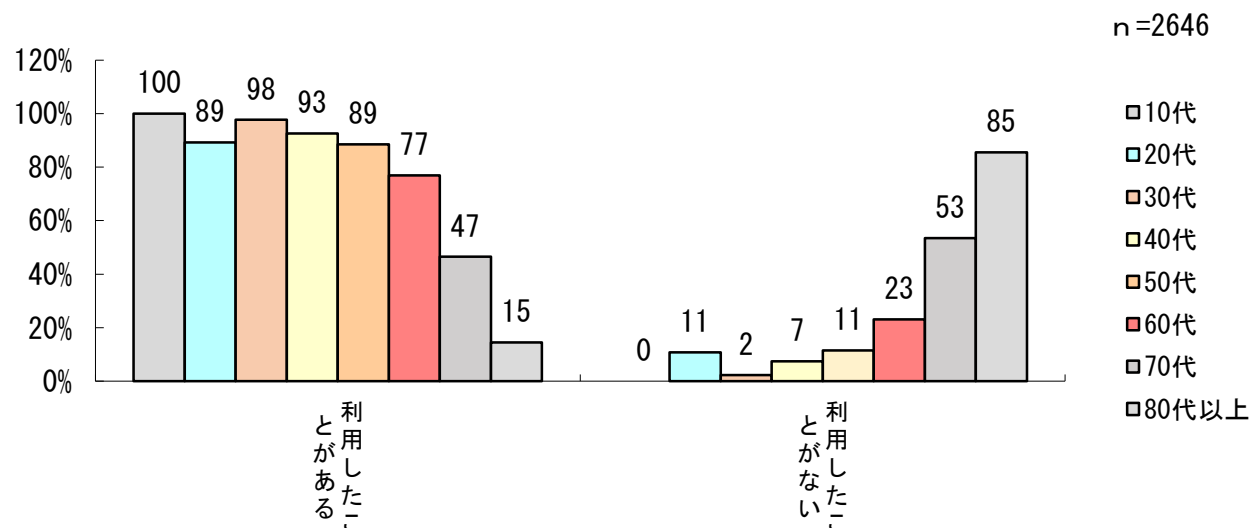
役場に必要だと思うスペース	n	%
市民が利用できるスペース（会議室、イベント会場など）	330	13.0
美術品などの展示スペース	95	3.7
子供連れに配慮した待合スペース	267	10.5
銀行・郵便局など	736	29.0
売店、レストラン、喫茶店など	485	19.1
行政や観光などの情報コーナー	436	17.2
誰でも気軽に立ち寄れる憩いのスペース	714	28.1
特になし（現状程度でよい）	975	38.4
その他	119	4.7
不明	240	
全体	2537	100.0

その他意見	(件)
駐車場	24
なし、わからない	14
図書館	4
障がい者車いすが使いやすいスペースや通路	3
ATM	3
Wi-Fi、インターネット	3
きれいなトイレ、トイレが奥にあって利用しにくい	2
かんたんな運動の出来る場所	1
役場の施設が古い	1
役場の場所が悪すぎる	1

Ⅴ インターネット等の利用状況

インターネットを利用したことがあるか

約半数以上がインターネット等を利用したことがある。
若い世代では100%に近く、60代でも77%の人が利用したことがあるが、80代では15%と極端に下がる。



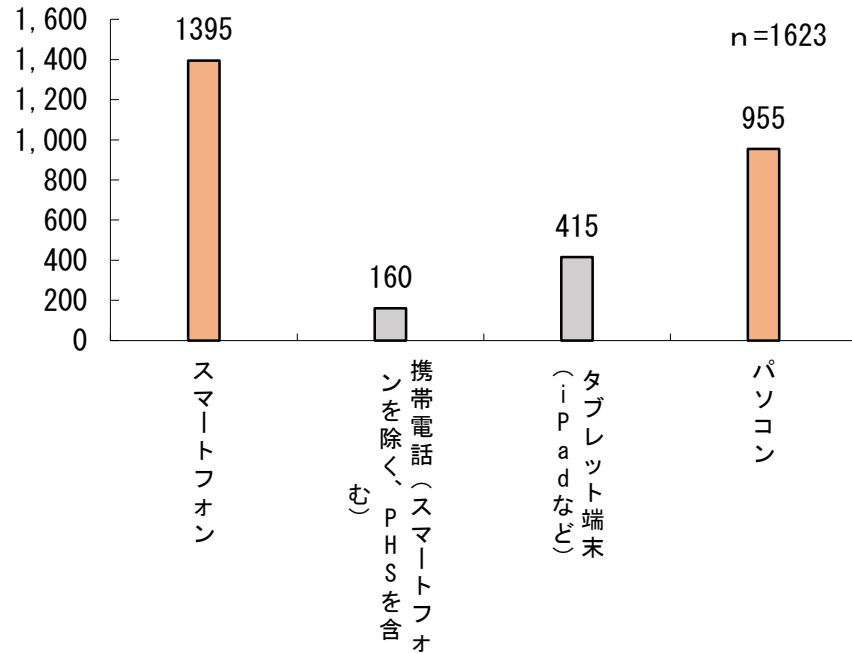
	合計	インターネット等を利用したことがあるか	
		ある	ない
全体	2646	58.4	41.6
10代	13	100.0	0.0
20代	74	89.2	10.8
30代	128	97.7	2.3
40代	174	92.5	7.5
50代	288	88.5	11.5
60代	629	76.9	23.1
70代	817	46.5	53.5
80代以上	523	14.5	85.5

VI インターネット利用者に対するインターネット等の利用状況

インターネット利用した機器

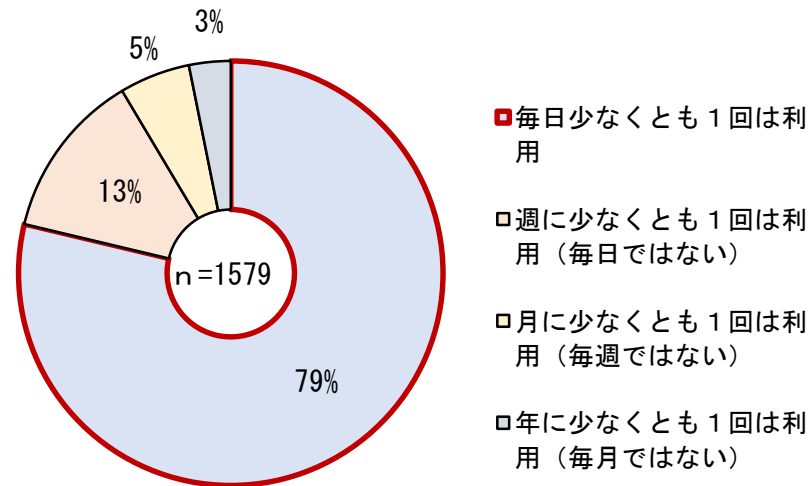
スマートフォンおよびパソコンを利用したことがあるとの回答が多い。

※あてはまるものすべて回答



インターネットの利用頻度

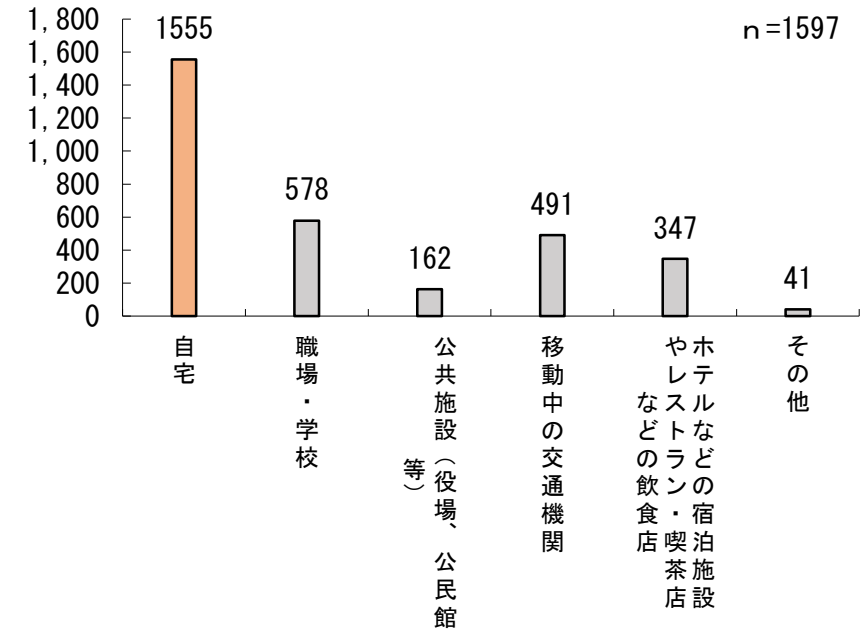
毎日少なくとも1回は利用するとの回答が約80%を占める。



インターネットを利用する場所

自宅での利用が最も多く、他の場所に対して差が大きい。

※あてはまるものすべて回答



利用する機器	n	%
スマートフォン	1395	86.0
携帯電話（スマートフォンを除く、PHSを含む）	160	9.9
タブレット端末（iPadなど）	415	25.6
パソコン	955	58.8
不明	1154	
全体	1623	100.0

利用頻度	n	%
毎日少なくとも1回は利用	1243	78.7
週に少なくとも1回は利用（毎日ではない）	201	12.7
月に少なくとも1回は利用（毎週ではない）	85	5.4
年に少なくとも1回は利用（毎月ではない）	50	3.2
不明	1198	
全体	1579	100.0

インターネットを利用する場所	n	%
自宅	1555	97.4
職場・学校	578	36.2
公共施設（役場、公民館等）	162	10.1
移動中の交通機関	491	30.7
ホテルなどの宿泊施設やレストラン・喫茶店などの飲食店	347	21.7
その他	41	2.6
不明	1180	
全体	1597	100.0

その他意見	(件)
なし	5

その他意見	(件)
なし、利用しない	
車の中	

その他意見	(件)
なし、利用できない	11
病院	6
どこでも	4

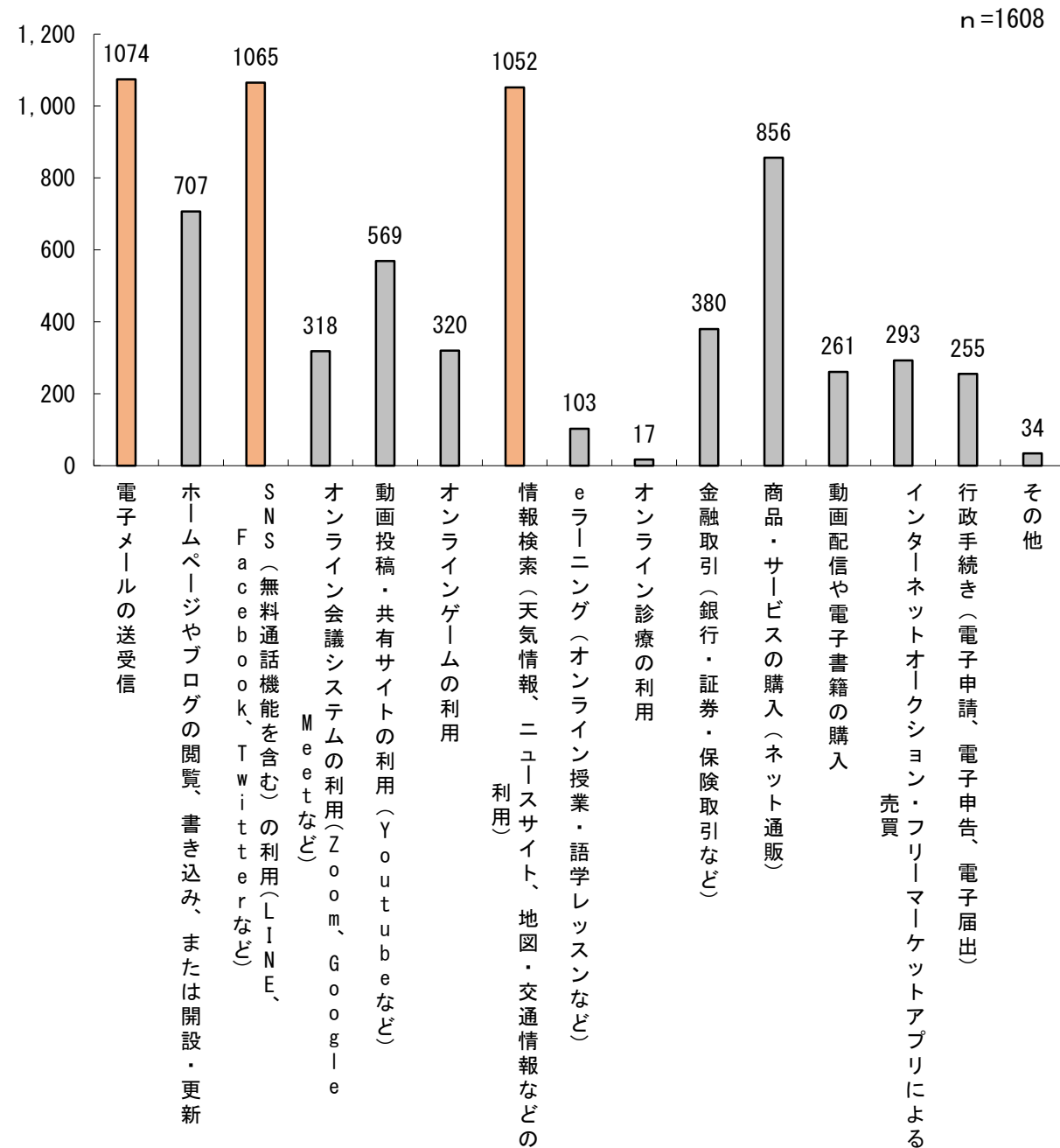
行政サービスアンケート調査の結果について（8/12）

Ⅶ 個人のインターネットの利用目的

利用したインターネットの機器・サービス

電子メールの送受信、SNSの利用、情報検索との回答が同程度であり、他の項目に対しても差が大きい。

※あてはまるものすべて回答



利用したインターネットの機器・サービス	n	%
電子メールの送受信	1074	66.8
ホームページやブログの閲覧、書き込み、または開設・更新	707	44.0
SNS（無料通話機能を含む）の利用(LINE、Facebook、Twitterなど)	1065	66.2
オンライン会議システムの利用(Zoom、Google Meetなど)	318	19.8
動画投稿・共有サイトの利用（Youtubeなど）	569	35.4
オンラインゲームの利用	320	19.9
情報検索（天気情報、ニュースサイト、地図・交通情報などの利用）	1052	65.4
eラーニング（オンライン授業・語学レッスンなど）	103	6.4
オンライン診療の利用	17	1.1
金融取引（銀行・証券・保険取引など）	380	23.6
商品・サービスの購入（ネット通販）	856	53.2
動画配信や電子書籍の購入	261	16.2
インターネットオークション・フリーマーケットアプリによる 売買	293	18.2
行政手続き（電子申請、電子申告、電子届出）	255	15.9
その他	34	2.1
不明	1169	
全体	1608	100.0

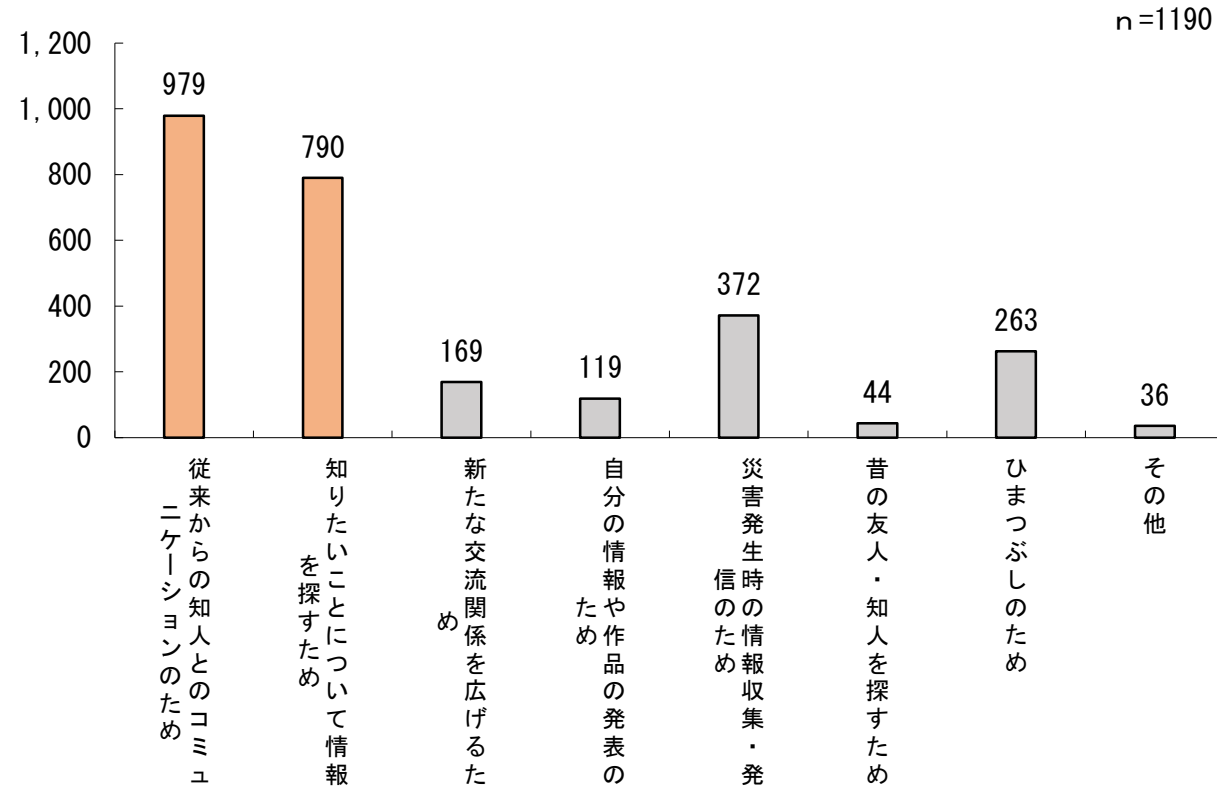
その他意見	(件)
なし	6

Ⅶ 個人のインターネットの利用目的

SNSを利用する目的

従来からの知人とのコミュニケーション、知りたいことについて情報を探すとの回答が多く、他の項目に対しても差が大きい。

※あてはまるものすべて回答



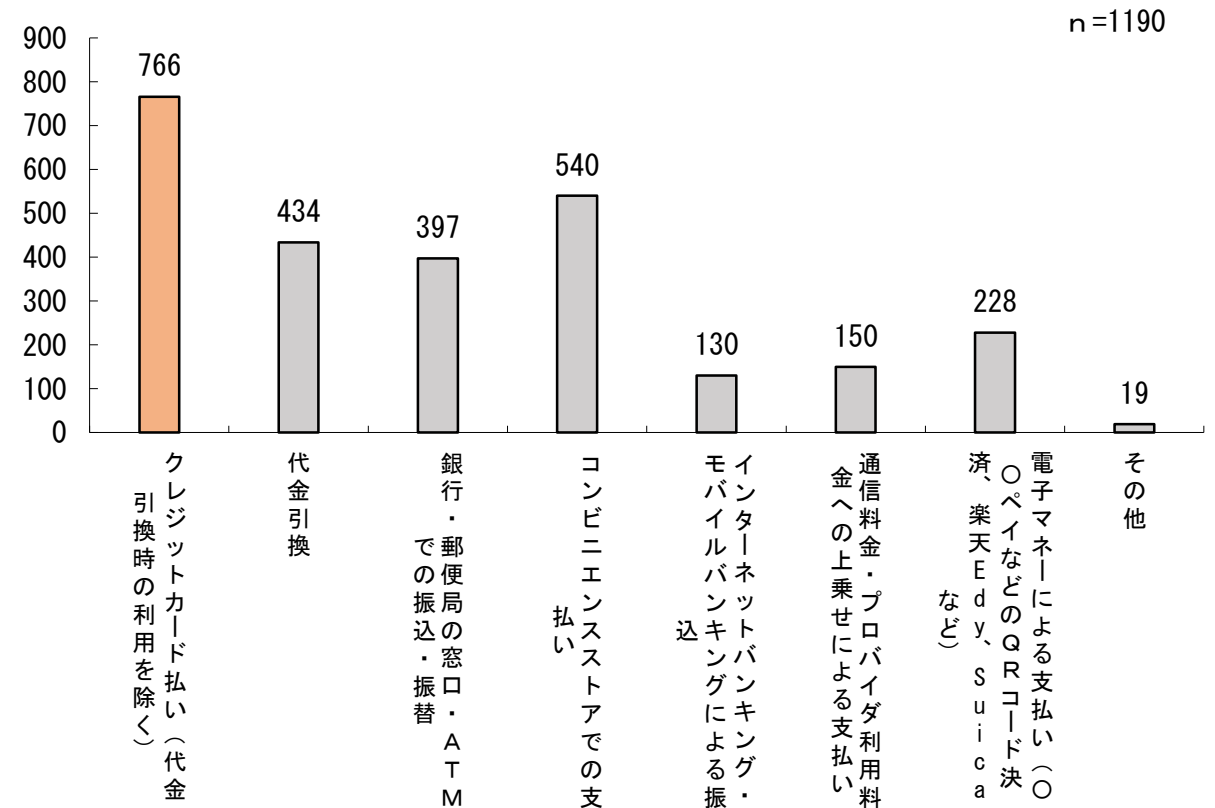
SNSを利用する目的	n	%
従来からの知人とのコミュニケーションのため	979	82.3
知りたいことについて情報を探すため	790	66.4
新たな交流関係を広げるため	169	14.2
自分の情報や作品の発表のため	119	10.0
災害発生時の情報収集・発信のため	372	31.3
昔の友人・知人を探すため	44	3.7
ひまつぶしのため	263	22.1
その他	36	3.0
不明	1587	
全体	1190	100.0

その他意見	(件)
なし	3
仕事、職場の連絡	3
家族・グループとの連絡・交流	3

インターネットを通じた商品購入の支払い方法

クレジットカード払いとの回答が最も多い。

※あてはまるものすべて回答



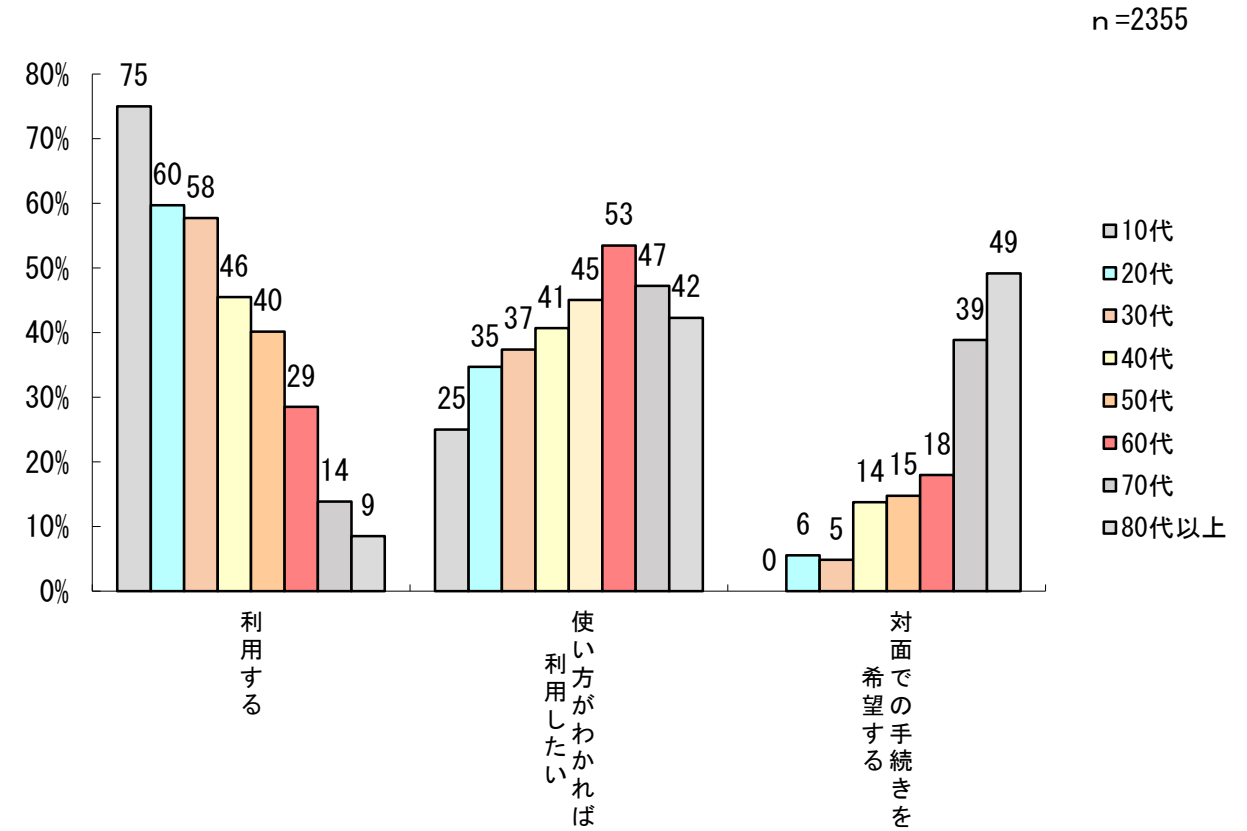
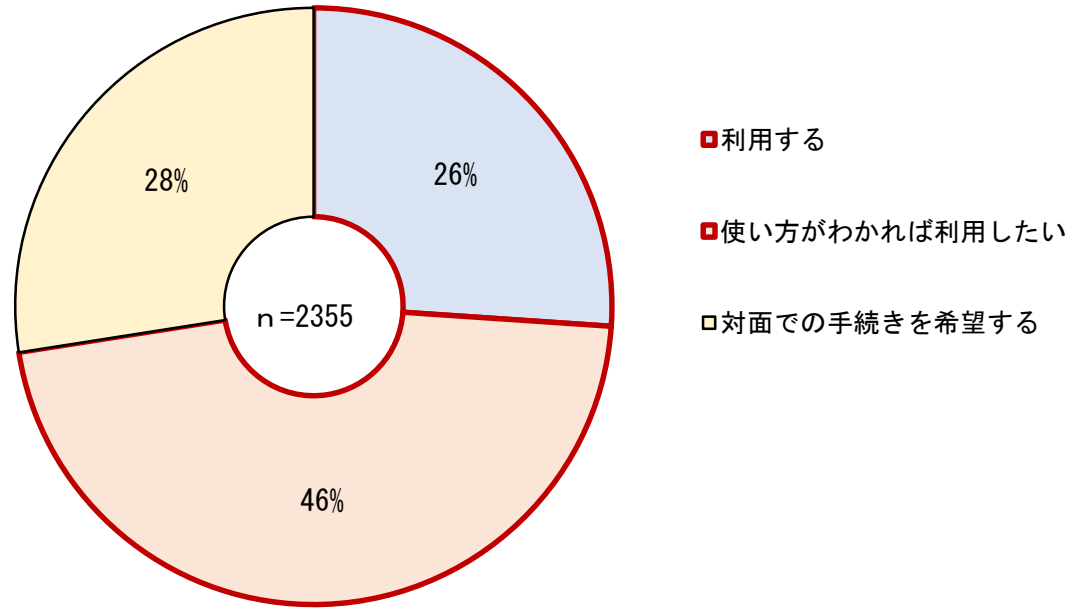
インターネットを通じた商品購入の支払い方法	n	%
クレジットカード払い（代金引換時の利用を除く）	766	64.4
代金引換	434	36.5
銀行・郵便局の窓口・ATMでの振込・振替	397	33.4
コンビニエンスストアでの支払い	540	45.4
インターネットバンキング・モバイルバンキングによる振込	130	10.9
通信料金・プロバイダ利用料金への上乗せによる支払い	150	12.6
電子マネーによる支払い（〇〇ペイなどのQRコード決済、楽天Edy、Suicaなど）	228	19.2
その他	19	1.6
不明	1587	
全体	1190	100.0

行政サービスアンケート調査の結果について (10/12)

VIII 行政サービスのオンライン化

行政手続きがスマホで行えれば利用するか

利用するとの回答が約30%、使い方がわかれば利用したいとの回答が約50%であり、約80%が行政手続きのオンライン化に対して肯定的である。若い年代ほど利用すると回答する割合が高く、60代近辺の年代も使い方がわかれば利用したいとの回答の割合が高い。



行政手続きがスマホ等で行えれば利用するか	n	%
利用する	614	26.1
使い方がわかれば利用したい	1094	46.5
対面での手続きを希望する	647	27.5
不明	422	
全体	2355	100.0

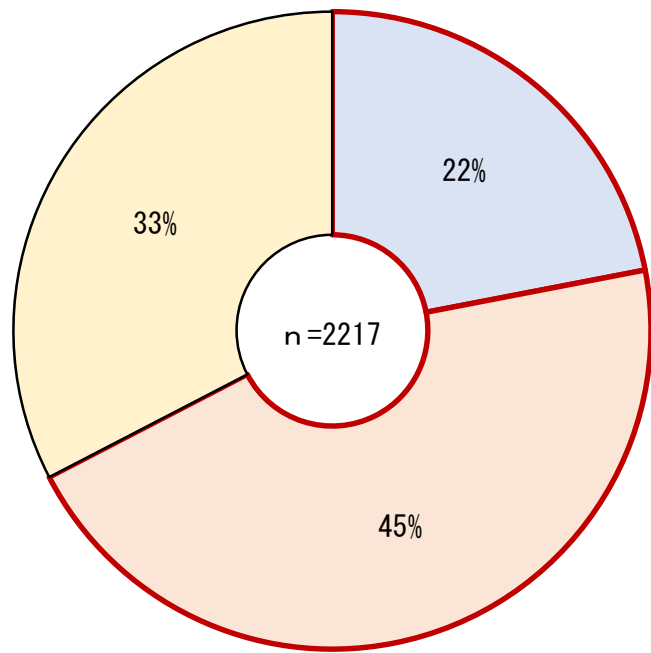
その他意見	(件)
できない、スマホを持っていない等	8
場合による	3
なし	2
ただし不安・心配もあり	1

	合計	行政手続きがスマホ等で行えれば利用するか		
		利用する	使い方がわかれば利用したい	対面での手続きを希望する
全体	2355	26.1	46.5	27.5
10代	12	75.0	25.0	0.0
20代	72	59.7	34.7	5.6
30代	123	57.7	37.4	4.9
40代	167	45.5	40.7	13.8
50代	284	40.1	45.1	14.8
60代	589	28.5	53.5	18.0
70代	728	13.9	47.3	38.9
80代以上	364	8.5	42.3	49.2

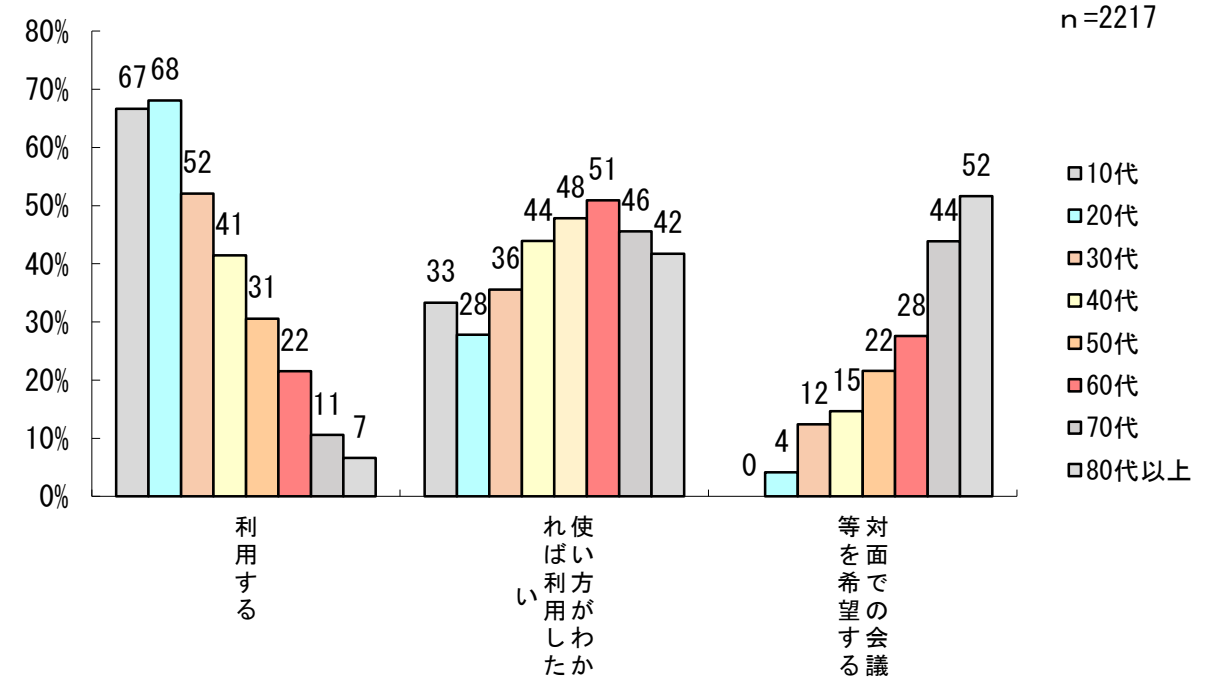
VIII 行政サービスのオンライン化

会議等がオンラインで参加できれば利用するか

利用するとの回答が約20%、使い方がわかれば利用したいとの回答が約50%であり、約70%が会議のオンライン化に対して肯定的である。



- 利用する
- 使い方がわかれば利用したい
- 対面での会議等を希望する



カテゴリー名	n	%
利用する	487	22.0
使い方がわかれば利用したい	1007	45.4
対面での会議等を希望する	723	32.6
不明	560	
全体	2217	100.0

その他意見	(件)
なし、わからない、できない	9
会議に参加しない	3
場合による	2
家族でも可能であれば②	1

	合計	会議等がオンラインで参加できれば利用するか		
		利用する	使い方がわかれば利用したい	対面での会議等を希望する
全体	2217	22.0	45.4	32.6
10代	12	66.7	33.3	0.0
20代	72	68.1	27.8	4.2
30代	121	52.1	35.5	12.4
40代	164	41.5	43.9	14.6
50代	278	30.6	47.8	21.6
60代	558	21.5	50.9	27.6
70代	663	10.6	45.6	43.9
80代以上	333	6.6	41.7	51.7

行政サービスアンケート調査の結果について（12/12）

- ・吉野町役場についての意見や要望について自由記述での回答を求めた。
- ・頂戴した意見は大きく「庁舎の移転に関して」、「役場への要望・感想」、「町への要望・感想」、「その他感想」に分類できた。

町への要望・感想

町への要望としてデマンドバスの利用や町が目指す将来の方向性、施設管理についての回答が多く見受けられた。

【デマンドバスについて】

- ・デマンドバスの運用回数を増やしてほしい。
- ・デマンドバスの予約が不便である。
- ・デマンドバスの運用は便利でありがたい。

【町の方向性について】

- ・活気ある町にしてほしい。
- ・観光地としてもっと良くしてほしい。
- ・人口が減少しても安全・快適に暮らせるようにしてほしい。

【施設管理などについて】

- ・人口が増えるような取り組みをしてほしい。
- ・今のごみ処理場をどこにするのか。
- ・スーパーやコンビニ、子供が遊べる場所を増やしてほしい。
- ・猿などによる農作被害などの対策をしてほしい。
- ・河川敷や道路の雑草が多いので管理をしてほしい。
- ・告知放送はやめてほしい。

庁舎の移転に関して

吉野小学校、吉野北小学校への移転に対する意見や庁舎移転に関しての要望などについての回答が多く見受けられた。

【吉野小学校への移転について】

- ・利便性を考慮して吉野小学校に移転してほしい。
- ・河川に近く水害に弱いため吉野小学校への移転は反対である。
- ・跡地活用として道の駅やスポーツができる場所を検討してほしい。

【吉野北小学校への移転について】

- ・吉野北小学校はアクセス性が悪いので移転は反対である。
- ・道が広く駐車場を確保できるので吉野北小学校へ移転してほしい。

【庁舎移転に関する意見について】

- ・駐車場が広く確保できる場所へ移転してほしい。
- ・交通アクセスの良いところや近鉄駅から近い場所に移転してほしい。
- ・現状の位置で問題ない。
- ・災害対策からできるだけ早い移転が必要。
- ・幅員の広い道路に隣接する場所に移転してほしい。もしくは庁舎周辺の道路の幅員を拡幅してほしい。

役場への要望・感想

役場職員に対する意見や庁舎の施設利用、追加でほしい機能などについての回答が多く見受けられた。

【役場の職員について】

- ・役場の職員が不親切である。
- ・役場の職員によって対応の差がある。
- ・役場の雰囲気が良い。
- ・役場の職員の数が多いので必要最低限にすべき。
- ・役場の職員にはいつも親切に対応してもらい、感謝している。
- ・高齢者が利用しやすい配慮をしてほしい。
- ・町職員にはいつも相談いただき、感謝している。

【施設利用について】

- ・駐車場が狭いので広くしてほしい。
- ・河川敷の駐車場は不便である。
- ・エレベーターや身体障がい者用駐車場などを設置してほしい。

【必要だと思う機能について】

- ・ニュースコーナーなどの情報発信スペースがほしい。
- ・行政サービスの将来的なオンライン化を進めてほしい。
- ・オンラインでの行政手続きができれば利用したい。
- ・上市まで行かなくても良いようにしてほしい。
- ・Wi-Fiを設置してほしい。

その他感想

その他感想として日常的な感謝の意や今回実施したアンケート調査に対する意見について回答が多く見受けられた。

【感想】

- ・いつも丁寧に対応いただき感謝している。
- ・オンライン化に対応できない高齢者などにも配慮してほしい。

【アンケート調査について】

- ・アンケートを外国人でもこたえられるように外国語表記してほしい。
- ・郵送期限が短すぎる。
- ・アンケートをどのように活用するのかわからない。
- ・アンケートの実施は税金の無駄遣いである。
- ・アンケートで町民の意見を聞くのは大事だと思う。