
2019年度
町田市の行政経営に関する
アンケート調査結果

2019年12月
政策経営部経営改革室

I 調査の概要

1 調査の目的

本調査は、町田市の行政経営に関する市民ニーズ等を把握し、新たな経営基本方針を策定するための基礎資料を得ることを目的に実施したものです。

2 調査の実施方法・期間

(1) 調査の対象者

2019年度町田市市政モニターに登録している市内在住の満20歳以上の方

(2) 調査の実施方法

アンケート調査票の配布・回収ともに郵送

(3) 調査の実施時期

2019年7月

(4) 回収状況

対象数200、有効回答数138 有効回収率69.0%

3 設問の構成

市民に対する情報提供について

市民や地域の人々との連携・協働について

市民等の意見の取り入れについて

行政経営を取り巻く環境変化のうち関心の高いものについて

今後、町田市の行政運営において持つべき視点について

町田市の公民連携の取り組みの認知度について

民間事業者の持つノウハウや資金を活用した行政運営について

今後の「市民サービスの水準と費用負担のあり方」について

新たな経営基本方針の検討への参画について

4 報告書を読む際の留意点

(1) 集計方法

回答全体をまとめて集計した「単純集計」と、性別や年代等の属性ごとに区分して集計した「クロス集計」を行っています。

(2) 集計結果の端数処理

回答比率は、小数点第2位以下を四捨五入して端数処理を行っているため、個別に積上げたパーセントの合計が100%にならない場合や、内訳の合計が表示されている値と一致しない場合があります。

回答比率の分母となる回答総数は、「n」として掲載しています（※複数回答を除く）。また、有効でない回答については回答総数から除いているため、「n」と有効回答数は一致しません。

(3) その他

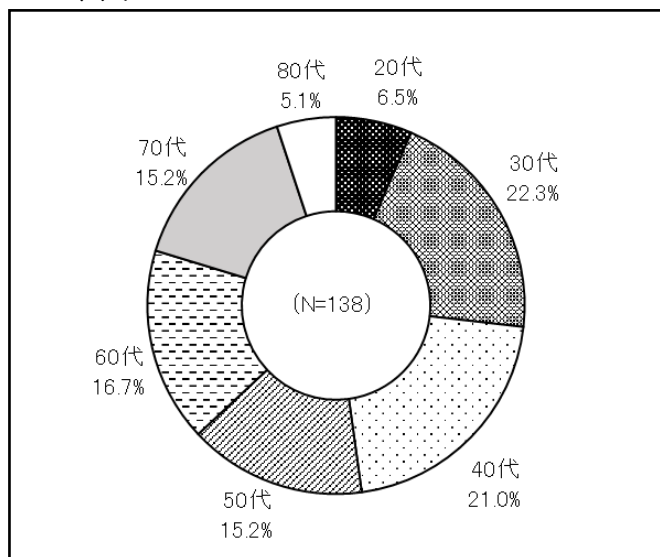
本文及び図表において、回答選択肢の表記が長いものに関しては、適宜、表記を一部簡略化しています。

II

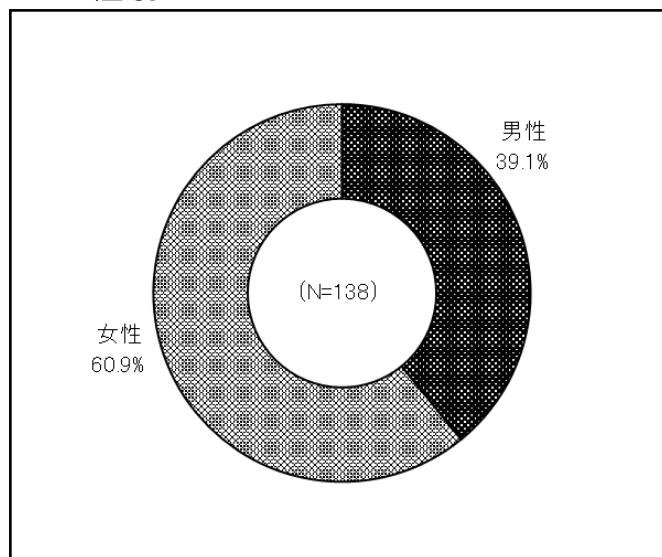
調査の結果

1 回答者の属性

F1 年代



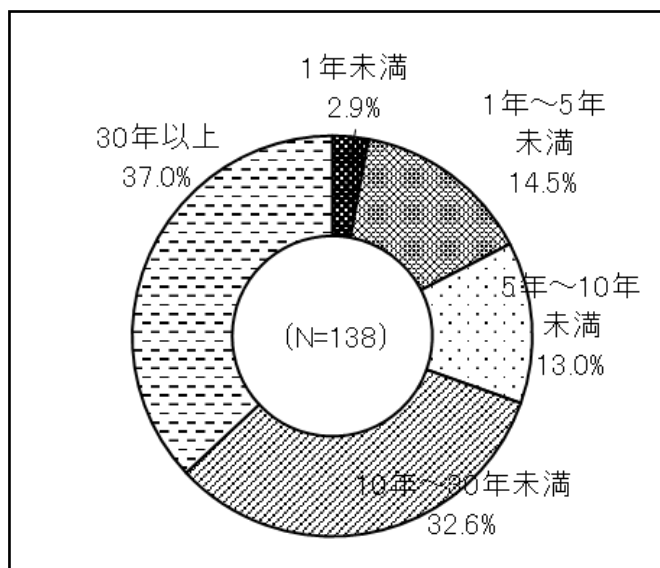
F2 性別



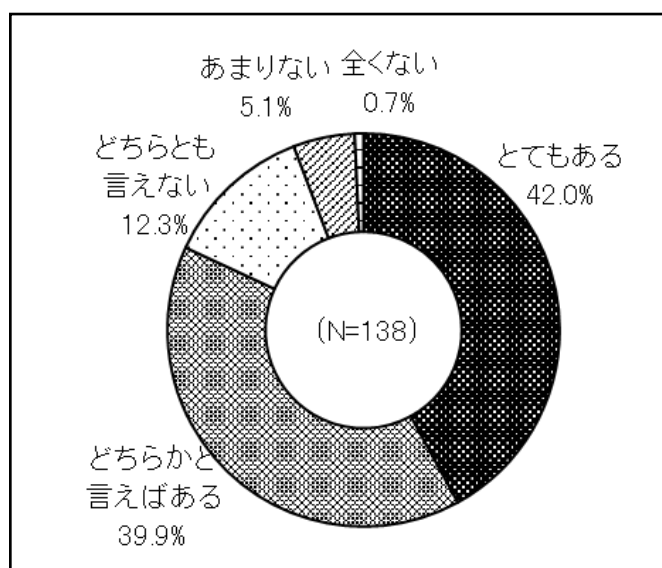
○年代は、「30代」が22.3%と最も高く、次いで「40代」が21.0%、「60代」が16.7%、「50代」「70代」がそれぞれ15.2%などとなっている。

○性別は「女性」が60.9%で、「男性」の39.1%より21.8ポイント高くなっている。

問1 居住年数



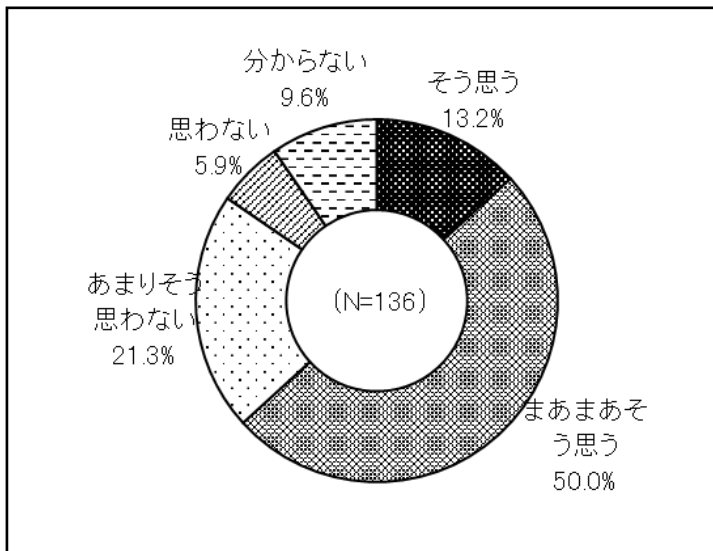
問2 町田市への愛着



○居住年数は、「30年以上」が37.0%と最も高く、次いで「10～30年未満」が32.6%、「1～5年未満」が14.5%、などとなっている。

○町田市への愛着は、「とてもある」が42.0%と最も高く、次いで、「どちらかと言えはある」が39.9%、「どちらとも言えない」が12.3%などとなっている。

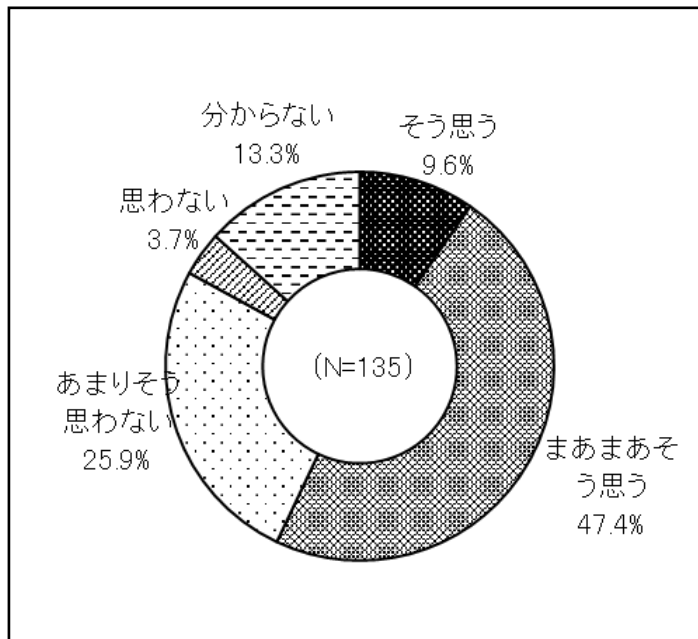
問3 町田市は、市民に対して十分に情報提供できている



○市民に対して十分に情報提供できているか尋ねたところ、「そう思う」が13.2%、「まあまあそう思う」が50.0%などとなっている。
○年代別でみると、40代で約4人に1人(24.1%)が「そう思う」と回答している。

		全体	そう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	思わない	分らない
全体		136	18	68	29	8	13
		100.0	13.2	50.0	21.3	5.9	9.6
性別	男性	54	4	30	14	4	2
		100.0	7.4	55.6	25.9	7.4	3.7
性別	女性	82	14	38	15	4	11
		100.0	17.1	46.3	18.3	4.9	13.4
年代	20代	9	1	5	2	0	1
		100.0	11.1	55.6	22.2	0.0	11.1
	30代	27	3	15	3	3	3
		100.0	11.1	55.6	11.1	11.1	11.1
	40代	29	7	9	8	1	4
		100.0	24.1	31.0	27.6	3.4	13.8
	50代	21	1	11	2	2	5
		100.0	4.8	52.4	9.5	9.5	23.8
年代	60代	23	2	9	11	1	0
		100.0	8.7	39.1	47.8	4.3	0.0
年代	70代	20	3	14	2	1	0
		100.0	15.0	70.0	10.0	5.0	0.0
年代	80代	7	1	5	1	0	0
		100.0	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0
居住年数	1年未満	4	1	1	0	0	2
		100.0	25.0	25.0	0.0	0.0	50.0
	1～5年未満	20	2	9	5	2	2
		100.0	10.0	45.0	25.0	10.0	10.0
	5～10年未満	18	4	8	3	0	3
		100.0	22.2	44.4	16.7	0.0	16.7
居住年数	10～30年未満	43	6	22	9	2	4
		100.0	14.0	51.2	20.9	4.7	9.3
居住年数	30年以上	51	5	28	12	4	2
		100.0	9.8	54.9	23.5	7.8	3.9

問4 町田市は、市民や地域の人々と連携、協働ができている

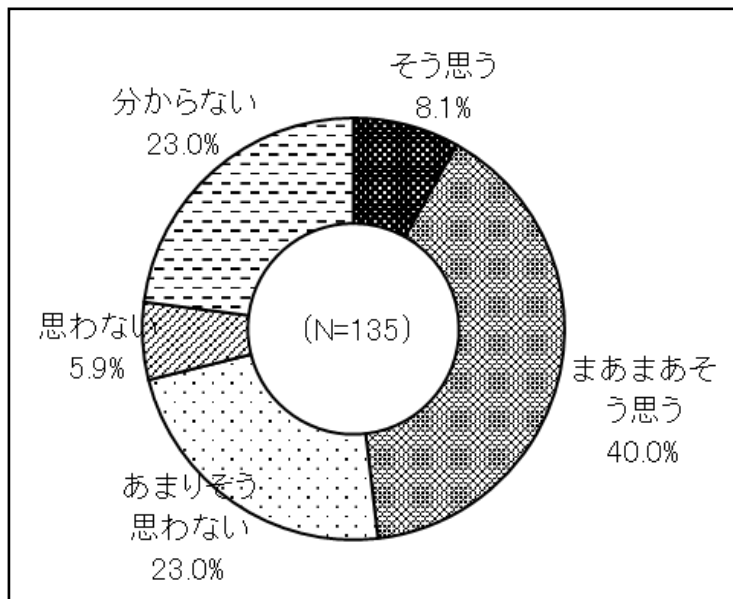


○市民や地域の人々との連携・協働ができているか尋ねたところ、「そう思う」が9.6%、「まあまあそう思う」が47.4%などとなっている。

○年代別でみると、20代で約5人に1人(22.2%)と回答している。一方、60代では約5割(47.8%)が「あまりそう思わない」と回答している。

		全体	そう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	思わない	分らない
全体		135 100.0	13 9.6	64 47.4	35 25.9	5 3.7	18 13.3
性別	男性	53 100.0	4 7.5	30 56.6	13 24.5	3 5.7	3 5.7
	女性	82 100.0	9 11.0	34 41.5	22 26.8	2 2.4	15 18.3
年代	20代	9 100.0	2 22.2	3 33.3	3 33.3	0 0.0	1 11.1
	30代	26 100.0	2 7.7	15 57.7	7 26.9	0 0.0	2 7.7
	40代	29 100.0	1 3.4	15 51.7	7 24.1	0 0.0	6 20.7
	50代	21 100.0	0 0.0	9 42.9	4 19.0	3 14.3	5 23.8
	60代	23 100.0	3 13.0	7 30.4	11 47.8	1 4.3	1 4.3
	70代	20 100.0	4 20.0	11 55.0	2 10.0	1 5.0	2 10.0
	80代	7 100.0	1 14.3	4 57.1	1 14.3	0 0.0	1 14.3
	居住年数	1年未満	4 100.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0
	1～5年未満	20 100.0	1 5.0	8 40.0	8 40.0	1 5.0	2 10.0
	5～10年未満	18 100.0	1 5.6	8 44.4	3 16.7	0 0.0	6 33.3
	10～30年未満	43 100.0	7 16.3	20 46.5	9 20.9	1 2.3	6 14.0
	30年以上	50 100.0	4 8.0	26 52.0	15 30.0	3 6.0	2 4.0

問5 町田市は、市民等の意見を積極的に取り入れている

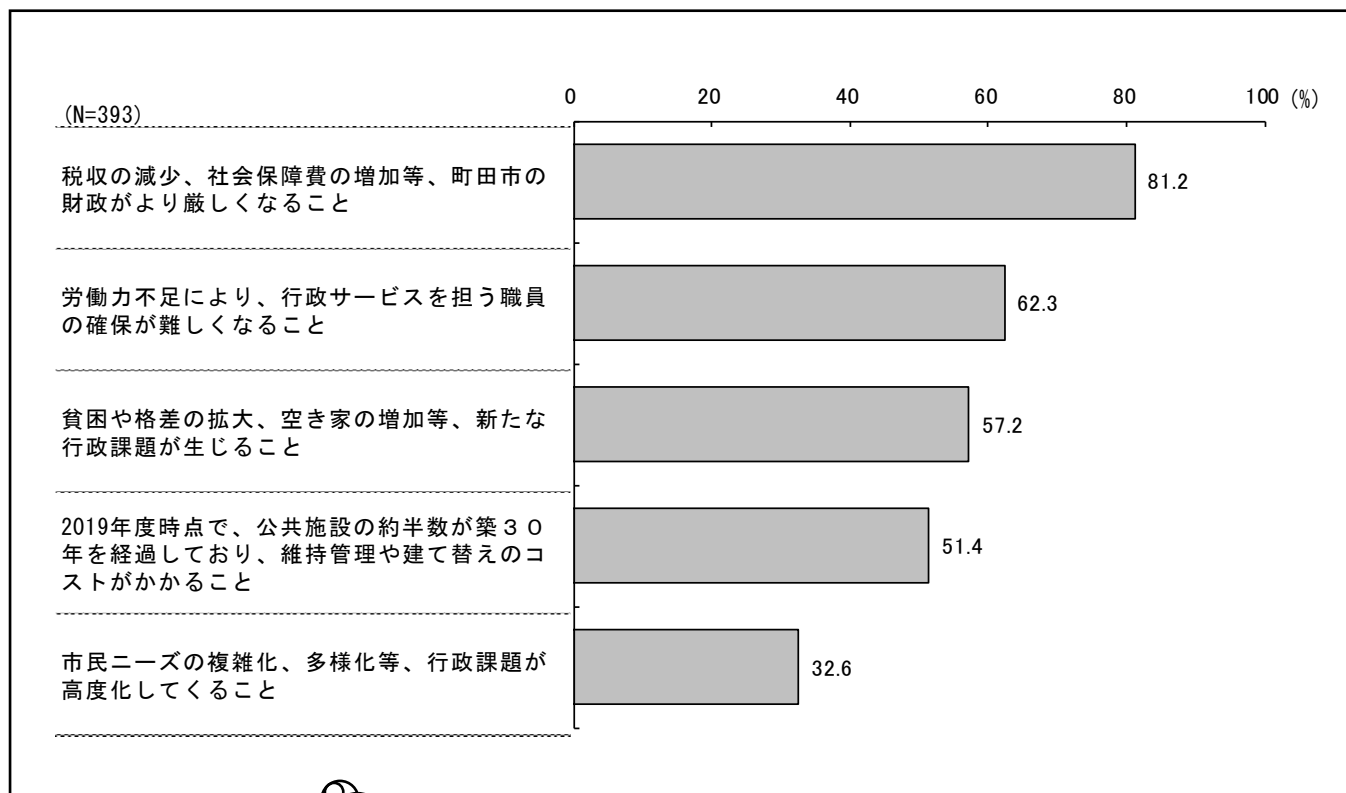


○市民等の意見を積極的に取り入れているか尋ねたところ、「そう思う」が8.1%、「まあまあそう思う」が40.0%などとなっている。

○居住年数別でみると、「10～30年未満」(14.3%)、「30年以上」(5.9%)で「そう思う」が高くなっており、居住年数が長いと取り入れていると思う割合が高い傾向にある。

		全体	そう思う	まあまあそう思う	あまりそう思わない	思わない	分らない
全体		135 100.0	11 8.1	54 40.0	31 23.0	8 5.9	31 23.0
性別	男性	54 100.0	3 5.6	27 50.0	14 25.9	4 7.4	6 11.1
	女性	81 100.0	8 9.9	27 33.3	17 21.0	4 4.9	25 30.9
年代	20代	9 100.0	1 11.1	6 66.7	1 11.1	0 0.0	1 11.1
	30代	27 100.0	3 11.1	10 37.0	6 22.2	1 3.7	7 25.9
	40代	29 100.0	2 6.9	11 37.9	7 24.1	1 3.4	8 27.6
	50代	21 100.0	1 4.8	6 28.6	4 19.0	3 14.3	7 33.3
	60代	22 100.0	1 4.5	9 40.9	7 31.8	2 9.1	3 13.6
	70代	20 100.0	3 15.0	8 40.0	4 20.0	1 5.0	4 20.0
	80代	7 100.0	0 0.0	4 57.1	2 28.6	0 0.0	1 14.3
	居住年数	1年未満	4 100.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
1～5年未満		20 100.0	1 5.0	9 45.0	4 20.0	1 5.0	5 25.0
5～10年未満		18 100.0	1 5.6	4 22.2	4 22.2	0 0.0	9 50.0
10～30年未満		42 100.0	6 14.3	19 45.2	7 16.7	2 4.8	8 19.0
30年以上		51 100.0	3 5.9	21 41.2	16 31.4	5 9.8	6 11.8

問6 町田市の将来人口の変化を受け、今後、以下のような環境変化が考えられます。
 あなたが関心を持ったものに○をつけてください。(複数選択可)

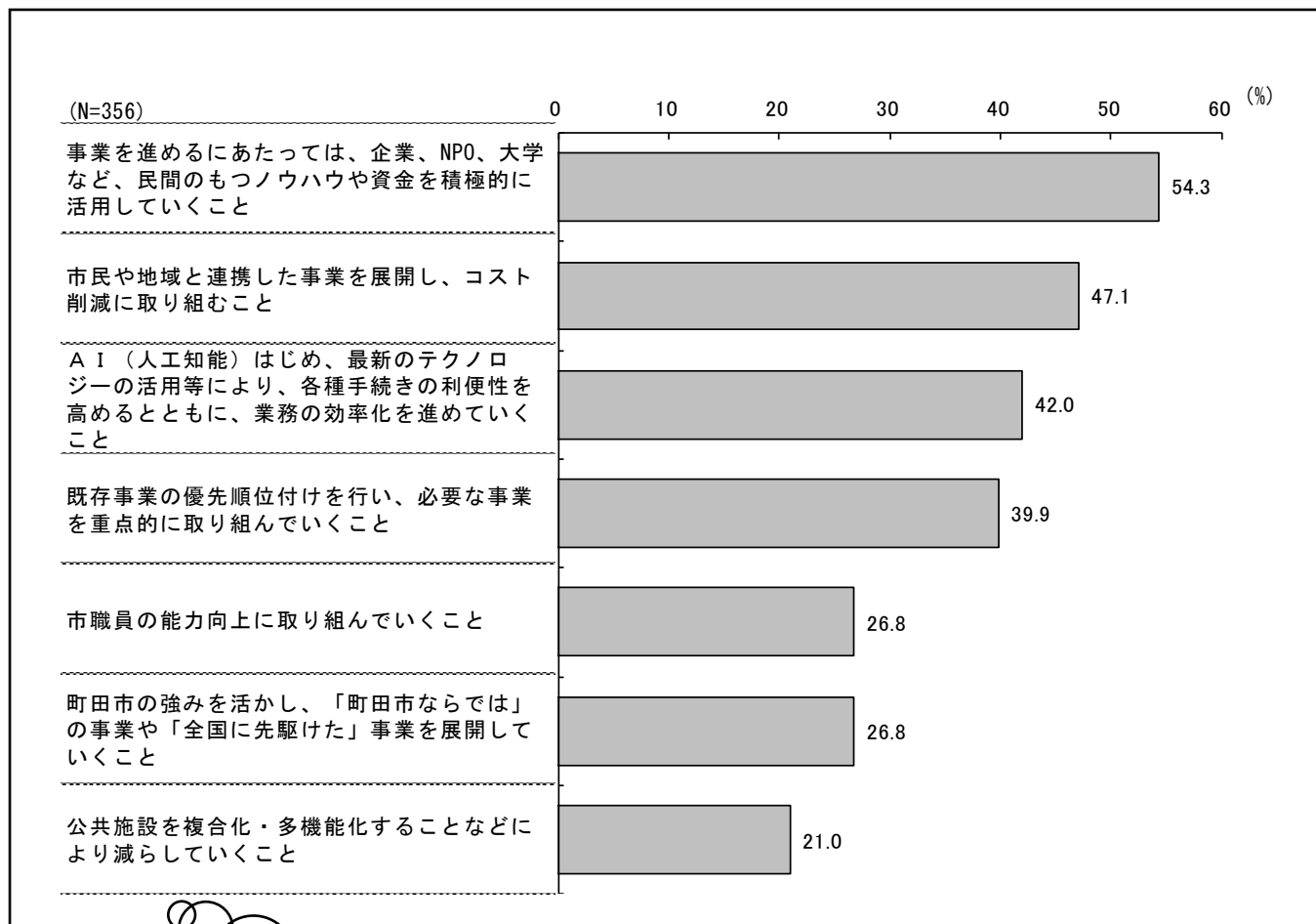


《その他意見》

- ・税金が少なくなってくるかもね。
- ・外国人の増加に不安を感じる。
- ・介護職の人材確保

○関心のある環境変化を尋ねたところ、「税金の減少、社会保障費の増加等、町田市の財政がより厳しくなること」が81.2%と最も高く、次いで、「労働力不足により、行政サービスを担う職員の確保が難しくなること」が62.3%、「貧困や格差の拡大、空き家の増加等、新たな行政課題が生じること」が57.2%、「2019年度時点で、公共施設の約半数が築30年を経過しており、維持管理や建て替えのコストがかかること」が51.4%などとなっている。

問7 問6で示している町田市を取り巻く環境変化に迅速に対応しつつ、市民サービスを維持・向上させていくためには、これまでの行政運営のあり方を見直していく必要があります。今後、町田市の行政運営において持つべき視点として、あなたが重要だと思われるものに○をつけてください。



《その他意見》

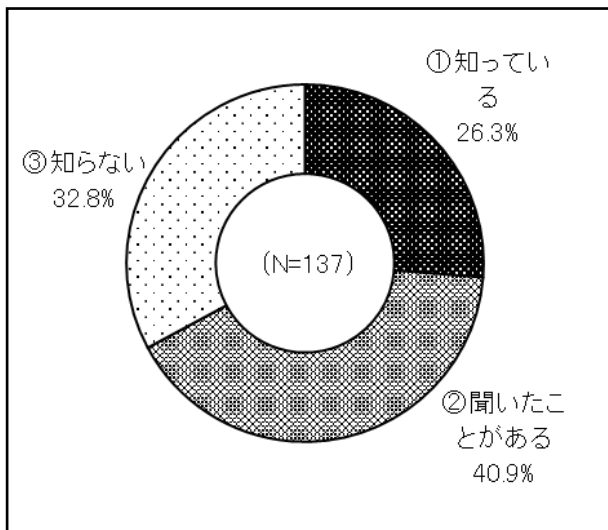
- 地域に出向く事、大学のOB、OG会、市民大学OB、OGの活用。
- 町田市だけでも出生率を高める事を考える。
- 緊縮財政で硬直化することなく、市の活性化のために吟味した投資を行ってほしい。
- 企業も人員削減をすすめていく中、市職員も人員削減する必要があると思います。
- 恩恵を受けた人は多少の負担があっても仕方ないと思う。
- 町田市役所以外の行政拠点など中心部から離れた地域のケアも必要。

○今後、町田市の行政運営において持つべき視点を尋ねたところ、「民間のもつノウハウや資金を積極的に活用していくこと」が54.3%と最も高く、次いで、「コスト削減に取り組むこと」が47.1%、「最新のテクノロジーの活用等により、各種手続きの利便性を高めるとともに、業務の効率化を進めていくこと」が42.0%などとなっている。

問8 厳しい財政状況の中、市民サービスを維持・向上させていくため、民間事業者の持つノウハウや資金を活用し、より効率的な行政運営とさらなるサービス向上を検討する公民連携の動きが増えています。

(例：「南町田グランベリーパーク」は、郊外住宅地に魅力あふれる「新しい暮らしの拠点」を作り出すため、町田市と東京急行電鉄株式会社と株式会社ソニー・クリエイティブプロダクツの3者で、公民連携により進めている事業です。)

あなたはこのような公民連携の動きを知っていますか。当てはまるものに○をつけてください。
(1つだけ選択してください)

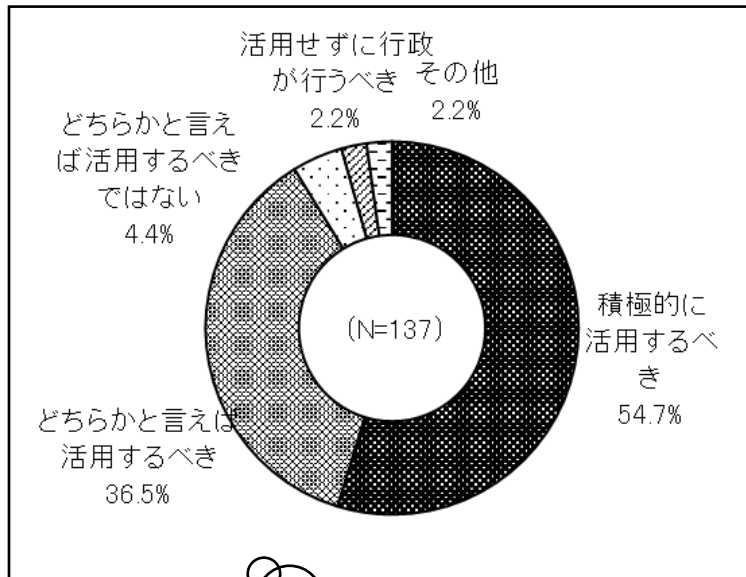


○公民連携の動きについて尋ねたところ、「知っている」が26.3%、「聞いたことがある」が40.9%などとなっている。

○年代別でみると、「20代」(44.4%)と「50代」(38.1%)で「知っている」が高くなっている。

		全体	知っている	聞いたことがある	知らない
全体		137 100.0	36 26.3	56 40.9	45 32.8
性別	男性	54 100.0	18 33.3	23 42.6	13 24.1
	女性	83 100.0	18 21.7	33 39.8	32 38.6
年代	20代	9 100.0	4 44.4	4 44.4	1 11.1
	30代	28 100.0	4 14.3	13 46.4	11 39.3
	40代	28 100.0	6 21.4	10 35.7	12 42.9
	50代	21 100.0	8 38.1	7 33.3	6 28.6
	60代	23 100.0	5 21.7	9 39.1	9 39.1
	70代	21 100.0	7 33.3	10 47.6	4 19.0
	80代	7 100.0	2 28.6	3 42.9	2 28.6
	居住年数	1年未満	4 100.0	2 50.0	0 0.0
1～5年未満		19 100.0	3 15.8	7 36.8	9 47.4
5～10年未満		18 100.0	3 16.7	5 27.8	10 55.6
10～30年未満		51 100.0	17 33.3	22 43.1	12 23.5
30年以上		57 100.0	17 29.8	22 38.6	18 31.6

問9 町田市が民間事業者の持つノウハウや資金を活用し、より効率的な行政運営とさらなるサービス向上を検討することについて、あなたはどのように感じますか。当てはまるものに○をつけてください。（1つだけ選択してください）



○民間事業者の持つノウハウや資金を活用について尋ねたところ、「積極的に活用すべき」が54.7%と最も高く、次いで、「どちらかと言えば活用すべき」が36.5%、「どちらかと言えば活用すべきではない」が4.4%などとなっている。

《その他意見》

- 民間業者を活用すると利益優先となり、商業っぽくなるし、かといって行政にだけ任すと何となくセンスが無いし、難しい問題です。中間が良いのでは？
- ノウハウのある民間事業者を活用した方がコストダウンになるかと思いますが、やはり民間事業者の得になるように行われがちだと思います。
- 公共事業であることを踏まえて、市は積極的に地域住民の声も拾うべきだと思います。

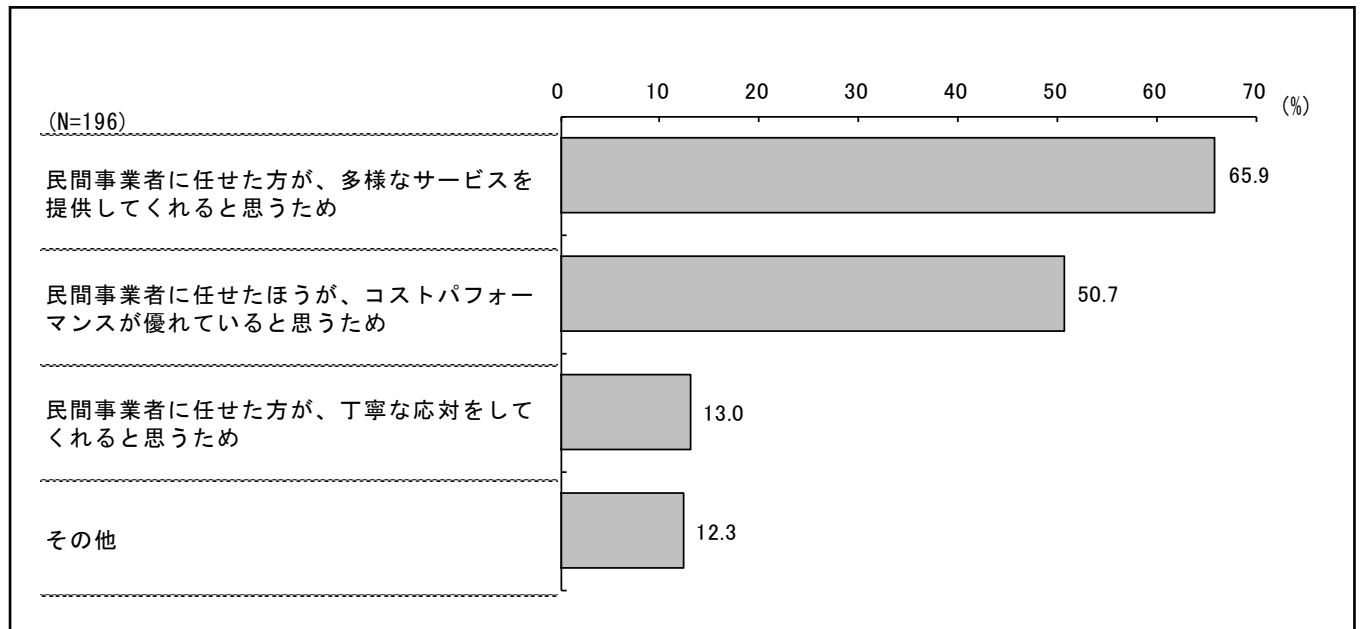
		全体	積極的に活用すべき	どちらかと言え ば活用すべき	どちらかと言え ば活用すべき	活用せずに行政が 行うべき	その他
全体		137 100.0	75 54.7	50 36.5	6 4.4	3 2.2	3 2.2
性別	男性	53 100.0	28 52.8	19 35.8	3 5.7	2 3.8	1 1.9
	女性	84 100.0	47 56.0	31 36.9	3 3.6	1 1.2	2 2.4
年代	20代	9 100.0	6 66.7	3 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30代	28 100.0	15 53.6	10 35.7	2 7.1	0 0.0	1 3.6
	40代	29 100.0	17 58.6	9 31.0	2 6.9	0 0.0	1 3.4
	50代	21 100.0	12 57.1	8 38.1	0 0.0	1 4.8	0 0.0
	60代	23 100.0	14 60.9	7 30.4	1 4.3	1 4.3	0 0.0
	70代	21 100.0	8 38.1	11 52.4	1 4.8	0 0.0	1 4.8
	80代	6 100.0	3 50.0	2 33.3	0 0.0	1 16.7	0 0.0
	居住年数	1年未満	4 100.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1～5年未満		20 100.0	13 65.0	6 30.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0
5～10年未満		18 100.0	12 66.7	5 27.8	0 0.0	0 0.0	1 5.6
10～30年未満		45 100.0	22 48.9	17 37.8	3 6.7	2 4.4	1 2.2
30年以上		50 100.0	24 48.0	22 44.0	2 4.0	1 2.0	1 2.0

○年代別でみると、70代を除いたすべての年代で「積極的に活用すべき」が最も高くなっている。

○居住年数別にみると、「10～30年未満」（37.8%）、「30年以上」（44.0%）で「どちらかと言えれば活用すべき」が比較的高い傾向にある。

問9-1

問9で「1. 積極的に民間事業者の力を借りるべき」「2. どちらかと言えば民間事業者の力を借りるべき」と答えた方にお聞きします。その理由について、当てはまるものに○をつけてください。
(複数選択可)



《その他意見》

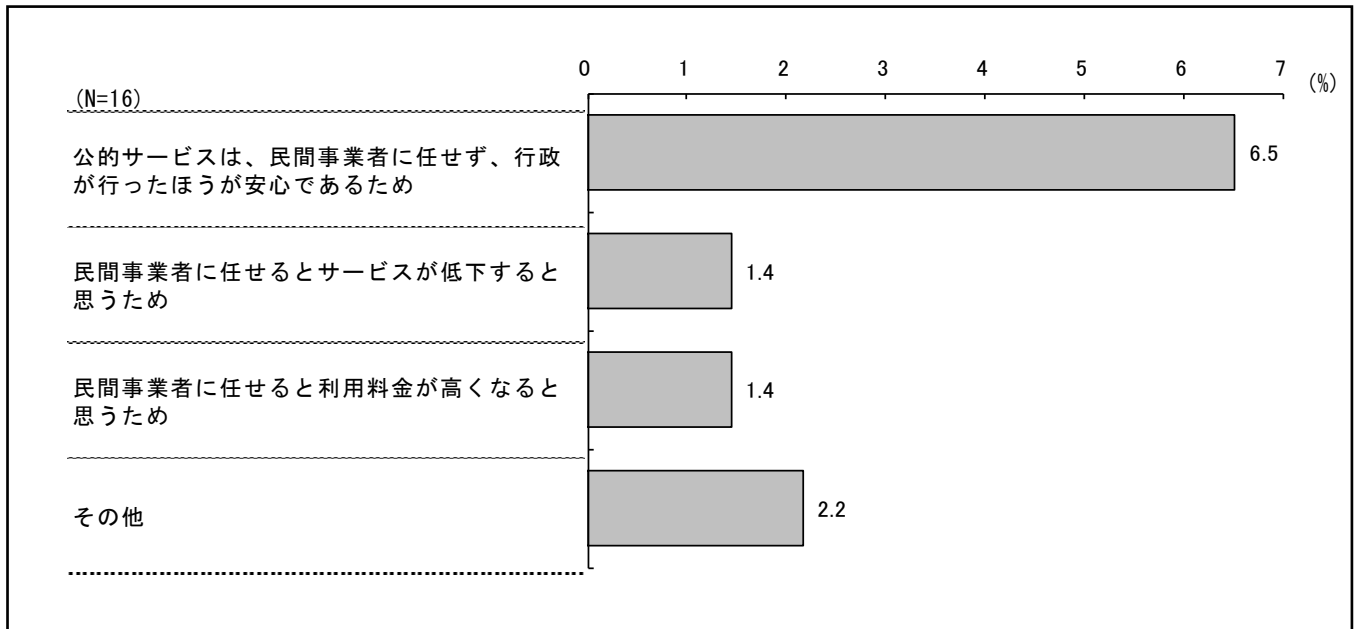
- ・民間企業に丸投げではなく、行政として公益性をもって市民一人一人に届くサービスを心掛けてほしい。
- ・民間業者に委託した方がコストパフォーマンスは良くなると思う反面、コストに見合わないものは切り捨てられるという懸念もある。
- ・ノウハウの提供、共有に行政、民間がとこだわるのは古いと感じます。
- ・民間事業者の協力を積極的に活用した方が良いと思うが、それが適切であるかの検証をだれがどうやって行うか決めておく必要があると思う。
- ・コストだけで評価すると民間事業者は請け負うことが難しくなると思う。

○民間事業者の力を借りた方がよい理由を尋ねたところ、「多様なサービスを提供してくれると思う」が65.9%と最も高く、次いで、「コストパフォーマンスが優れている」が50.7%、「丁寧な対応をしてくれると思う」13.0%などとなっている。

問9-2

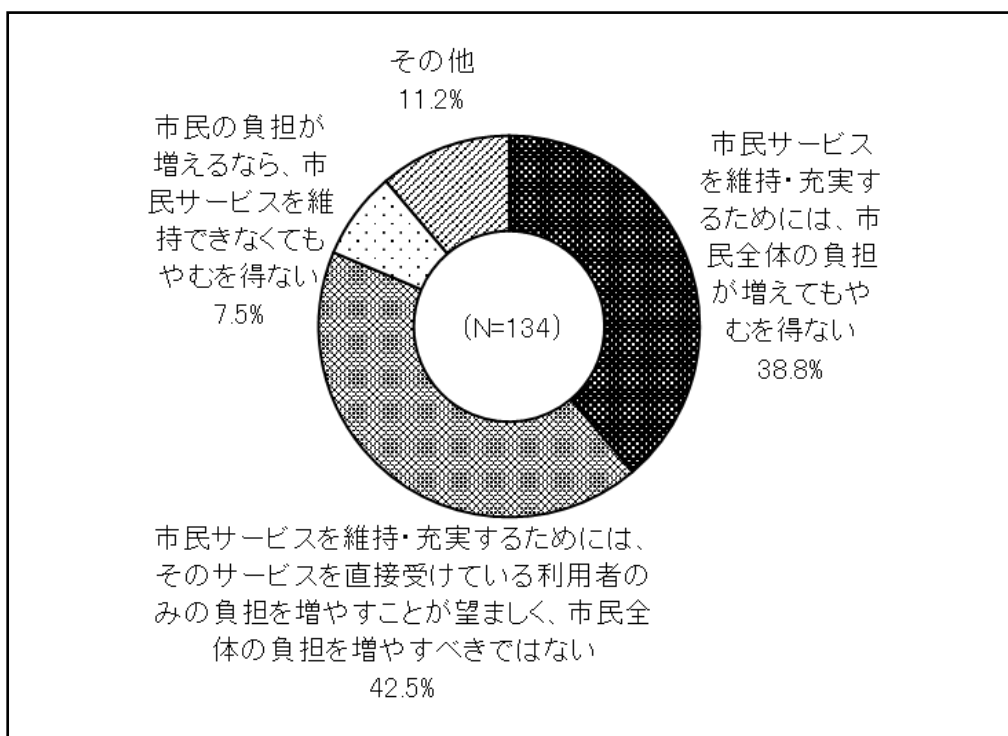
問9で「3. どちらかと言えば民間事業者の力を借りるべきではない」「4. 民間事業者の力を借りず、行政が行うべきである」と答えた方にお聞きします。その理由について、当てはまるものに○をつけてください。

(複数選択可)



○民間事業者の力を借りるべきでない理由を尋ねたところ、「行政が行ったほうが安心であるため」が6.5%と最も高く、次いで、「サービスが低下すると思うため」「利用料金が高くなると思うため」がそれぞれ1.4%となっている。

問10 今後の「市民サービスの水準と費用負担のあり方」について、あなたの考えに近いものに○をつけてください。（1つだけ選択してください）



《その他意見》

- 市民に分断が起きてはならず、所得の累進性をもって税負担し、市民全体に行き届いたサービス水準を維持すべきである。
- 市民サービスの範囲によると思います。
- どのような市民サービスを提供すべきかは環境の変化とともに変わっていくものだと思います。常に市民のニーズの変化を捉えながら優先順位を決めておくことが求められていると思う。
- 市民への負担がこれ以上増えることは市民の納得が得られにくい。

○市民サービスの水準と費用負担のあり方について尋ねたところ、「そのサービスを直接受けている利用者みの負担を増やすことが望ましく、市民全体の負担を増やすべきではない」が42.5%と最も高く、次いで、「市民全体の負担が増えてもやむを得ない」が38.8%、「市民の負担が増えるなら、市民サービスを維持できなくてもやむを得ない」が7.5%となっている。

		全体	市民サービスの負担が増えるよりもやむを得ない	市民サービスの負担を増やすことが望ましく、市民全体の負担を増やすべきではない	市民サービスの負担を増やしている利用者のみを負担を増やすことが望ましく、市民全体の負担を増やすべきではない	市民サービスの負担が増えるなら、市民サービスの負担を増やさない	その他
全体		134	52	57	10	15	
		100.0	38.8	42.5	7.5	11.2	
性別	男性	52	19	22	4	7	
		100.0	36.5	42.3	7.7	13.5	
性別	女性	82	33	35	6	8	
		100.0	40.2	42.7	7.3	9.8	
年代	20代	9	4	3	2	0	
		100.0	44.4	33.3	22.2	0.0	
	30代	28	10	11	4	3	
		100.0	35.7	39.3	14.3	10.7	
	40代	29	10	18	0	1	
		100.0	34.5	62.1	0.0	3.4	
	50代	20	9	6	1	4	
		100.0	45.0	30.0	5.0	20.0	
年代	60代	22	7	8	2	5	
		100.0	31.8	36.4	9.1	22.7	
	70代	19	7	10	1	1	
		100.0	36.8	52.6	5.3	5.3	
年代	80代	7	5	1	0	1	
		100.0	71.4	14.3	0.0	14.3	
居住年数	1年未満	4	1	3	0	0	
		100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	
	1～5年未満	20	7	11	1	1	
		100.0	35.0	55.0	5.0	5.0	
	5～10年未満	18	8	6	3	1	
		100.0	44.4	33.3	16.7	5.6	
居住年数	10～30年未満	43	16	15	5	7	
		100.0	37.2	34.9	11.6	16.3	
	30年以上	49	20	22	1	6	
	100.0	40.8	44.9	2.0	12.2		

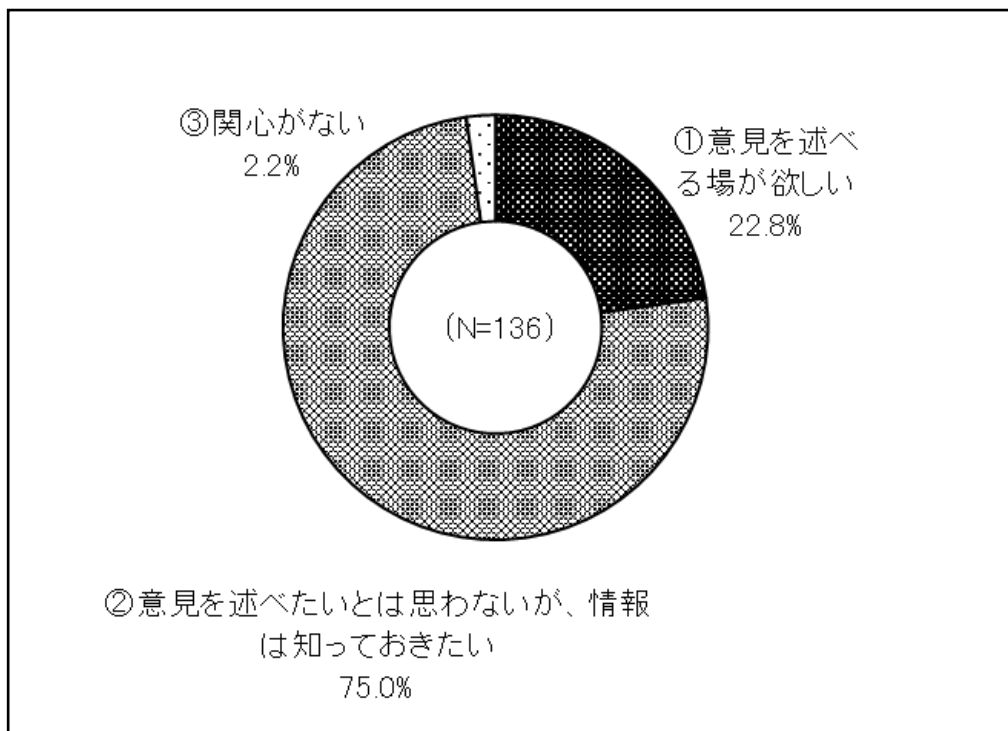
○年代別でみると、80代で「市民全体の負担が増えてもやむを得ない」が71.4%と最も高くなっている。一方、40代（62.1%）と70代（52.6%）では、「そのサービスを直接受けている利用者のみを負担を増やすことが望ましく、市民全体の負担を増やすべきではない」が高くなっている。

○居住年数別にみると、5～10年未満（44.4%）、10～30年未満（37.2%）で「市民全体の負担が増えてもやむを得ない」が高くなっており、1年未満（75.0%）、1～5年未満（55.0%）、30年以上（44.9%）で「そのサービスを直接受けている利用者のみを負担を増やすことが望ましく、市民全体の負担を増やすべきではない」が高くなっている。

問1 1

今後、町田市では、行政経営のあり方や経営の方向性等について検討し、新たな行政経営改革の方針を策定していく予定です。

あなたは、こうした検討の場への参加や、情報を得る機会が欲しいと思いますか。当てはまるものに○をつけてください。（1つだけ選択してください）



○行政経営のあり方検討への参加や情報を得る機会が欲しいか尋ねたところ、「意見を述べたいとは思わないが情報は知っておきたい」が75.0%と最も高い。また、「意見を述べる場が欲しい」も22.8%となっている。