

第8回 行財政改革に関する意識調査

1 調査目的

とちぎ行革プラン2021〔栃木県行財政改革大綱(第7期)〕の推進期間が2025年度で終了するにあたり、新たなプラン策定の検討に向けて参考にさせていただくため、行政手続のオンライン化等の県民サービス向上のための取組や今後の栃木県の行財政改革(組織や運営を見直すこと)の進め方についてアンケート調査を実施いたします。(担当課:経営管理部 行政改革ICT推進課)

2 調査概要

(1) 調査対象者

820名 (とちぎネットアンケート協力者)

(2) 調査期間

令和6(2024)年9月10日～9月23日

(3) 調査方法

電子メールにより周知・回答依頼。電子申請により回答

3 回答者属性

回答数 498名 (回答率60.7%)

(1) 男女別内訳

性別	回答者数	構成比
男性	212	42.6 %
女性	278	55.8 %
未回答	8	1.6 %
計	498	

(2) 年代別内訳

年代	回答者数	構成比
10代	0	0.0 %
20代	15	3.0 %
30代	30	6.0 %
40代	126	25.3 %
50代	133	26.7 %
60代	124	24.9 %
70代以上	70	14.1 %
計	498	

(3) 地域別内訳

地域	回答者数	構成比
県央	255	51.2 %
県南	135	27.1 %
県北	108	21.7 %
計	498	

(注)

- (1) 調査結果に使われる「n」は、各設問に対する回答者数です。
- (2) 割合を百分率(%)で表示する場合は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位まで表示。四捨五入の結果、合計が100%にならないことがあります。
- (3) 図表中の語句は、表記を短縮・簡略化している場合があります。

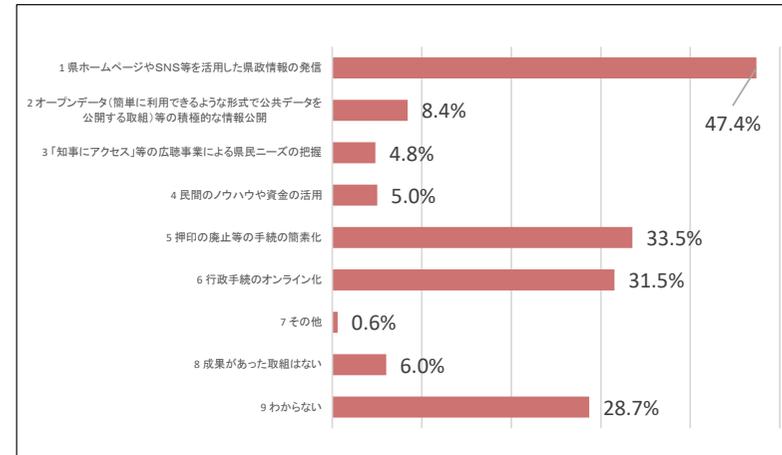
#### 4 調査結果

問1 あなたが、これまでの栃木県の県民サービス向上のための取組の中で、成果があったと思う取組は何ですか。

(3つまで回答)

	構成比	回答数
1 県ホームページやSNS等を活用した県政情報の発信	47.4%	236
2 オープンデータ（簡単に利用できるような形式で公共データを公開する取組）等の積極的な情報公開	8.4%	42
3 「知事にアクセス」等の広聴事業による県民ニーズの把握	4.8%	24
4 民間のノウハウや資金の活用	5.0%	25
5 押印の廃止等の手続の簡素化	33.5%	167
6 行政手続のオンライン化	31.5%	157
7 その他	0.6%	3
8 成果があった取組はない	6.0%	30
9 わからない	28.7%	143

( n = 498 )

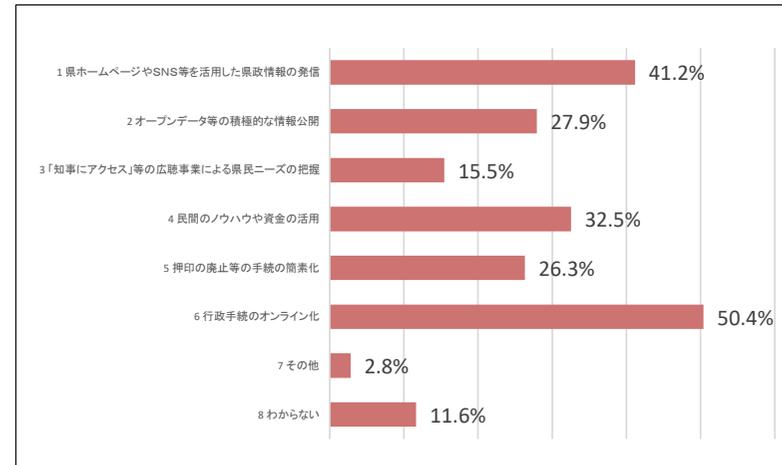


問2 あなたが、更なる県民サービスの向上を図るため、県が力を入れるべきだと思う取組は何ですか。

(3つまで回答)

	構成比	回答数
1 県ホームページやSNS等を活用した県政情報の発信	41.2%	205
2 オープンデータ等の積極的な情報公開	27.9%	139
3 「知事にアクセス」等の広聴事業による県民ニーズの把握	15.5%	77
4 民間のノウハウや資金の活用	32.5%	162
5 押印の廃止等の手続の簡素化	26.3%	131
6 行政手続のオンライン化	50.4%	251
7 その他	2.8%	14
8 わからない	11.6%	58

( n = 498 )



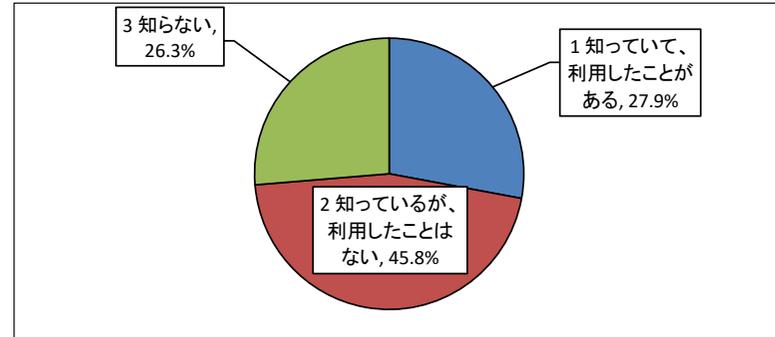
#### 【その他の主な意見】

- ・ 県庁と、市役所役場の連携を期待します。
- ・ オンライン化になりつつありますが、分かりやすく、用紙による資料、告知、など、まだまだ必要だと思います。

問3 あなたは、行政サービス・手続が徐々にオンライン化されてきていることをご存じですか。  
(1つ回答)

	構成比	回答数
1 知っていて、利用したことがある	27.9%	139
2 知っているが、利用したことはない	45.8%	228
3 知らない	26.3%	131

( n = 498 )

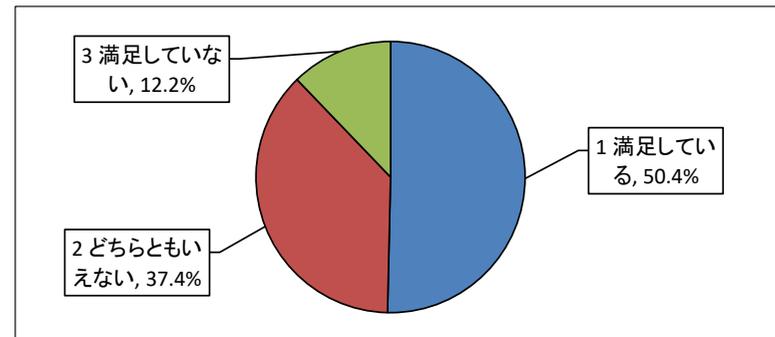


問4 (問3で選択肢1を選んだ方にお聞きます。)

あなたが利用したオンライン化された行政サービス・手続は、満足のいくものでしたか。  
(1つ回答)

	構成比	回答数
1 満足している	50.4%	70
2 どちらともいえない	37.4%	52
3 満足していない	12.2%	17

( n = 139 )



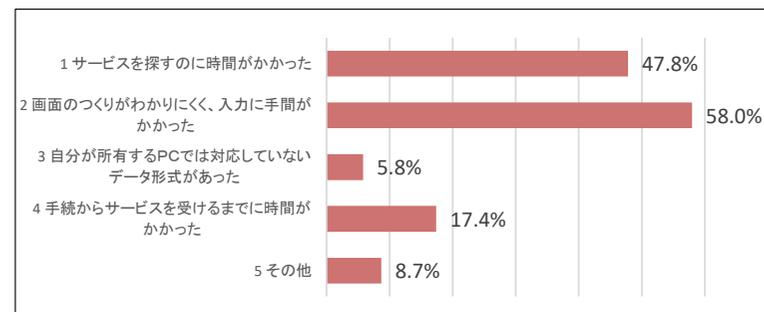
問5 (問4で選択肢2または3を選んだ方にお聞きします。)

あなたはその手続きについて満足できなかった理由は何ですか。

(複数回答可)

	構成比	回答数
1 サービスを探すのに時間がかかった	47.8%	33
2 画面のつくりがわかりにくく、入力に手間がかかった	58.0%	40
3 自分が所有するPCでは対応していないデータ形式があった	5.8%	4
4 手続からサービスを受けるまでに時間がかかった	17.4%	12
5 その他	8.7%	6

( n = 69 )



【その他の主な意見】

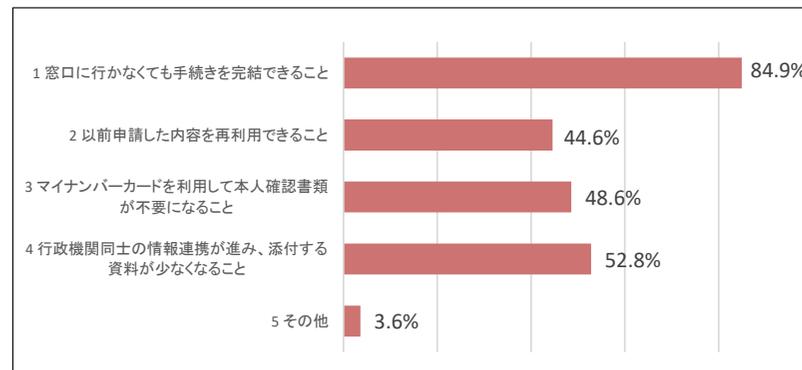
- ・ 選択肢が多く、行政文章らしい分かりにくい表題のためいちいち開いて確認する手間があった。イラストや場合分けなどを利用して分かりやすくしてほしいです。
- ・ オンライン化は現代社会において当然のサービスだと思います。

問6 あなたが行政サービス・手続のオンライン化で期待していることは何ですか。

(複数回答可)

	構成比	回答数
1 窓口に行かなくても手続きを完結できること	84.9%	423
2 以前申請した内容を再利用できること	44.6%	222
3 マイナンバーカードを利用して本人確認書類が不要になること	48.6%	242
4 行政機関同士の情報連携が進み、添付する資料が少なくなること	52.8%	263
5 その他	3.6%	18

( n = 498 )



【その他の主な意見】

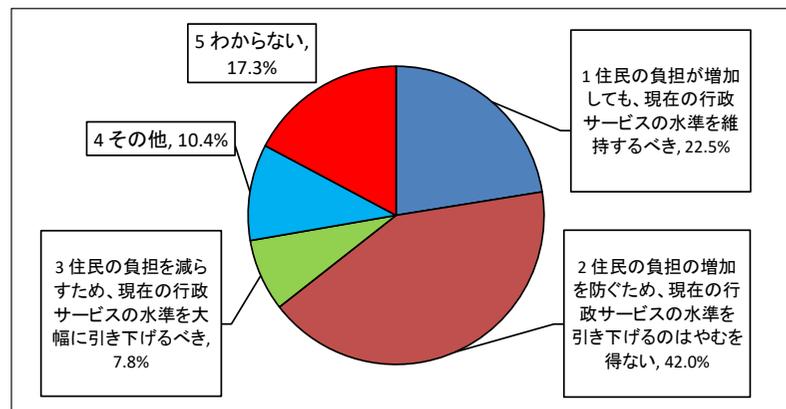
- ・ セキュリティ面、信頼性の向上
- ・ 24時間いつでも手続きできること

問7 あなたは、国や地方の財政状況が更に悪化し、現在の行政サービスの水準を維持することが難しくなった場合、行政サービスの水準と負担の関係についてどのようにするのがよいと思いますか。

(1つ回答)

	構成比	回答数
1 住民の負担が増加しても、現在の行政サービスの水準を維持すべき	22.5%	112
2 住民の負担の増加を防ぐため、現在の行政サービスの水準を引き下げるのはやむを得ない	42.0%	209
3 住民の負担を減らすため、現在の行政サービスの水準を大幅に引き下げるべき	7.8%	39
4 その他	10.4%	52
5 わからない	17.3%	86

( n = 498 )



【その他の主な意見】

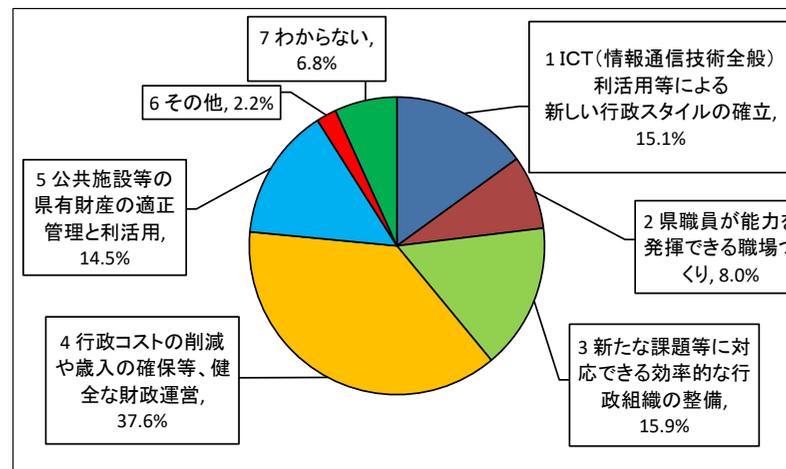
- ・ 維持するという考え方をやめて、新しい仕組みを作ることを考えてほしい。
- ・ オンライン化などによるコスト削減をまずは進めてほしい。その中で、難しい時にサービス水準の低下などを考えるべき。

問8 あなたが、県の行財政改革の中で今後特に力を入れて取りこんでいべきと考える取組は何ですか。

(1つ回答)

	構成比	回答数
1 ICT（情報通信技術全般）利活用等による新しい行政スタイルの確立	15.1%	75
2 県職員が能力を発揮できる職場づくり	8.0%	40
3 新たな課題等に対応できる効率的な行政組織の整備	15.9%	79
4 行政コストの削減や歳入の確保等、健全な財政運営	37.6%	187
5 公共施設等の県有財産の適正管理と利活用	14.5%	72
6 その他	2.2%	11
7 わからない	6.8%	34

( n = 498 )



【その他の主な意見】

- ・ 徹底的な行政の効率化とコスト削減
- ・ 職員の育成(特に会計、国との調整にあたるもの、ICT関係)