

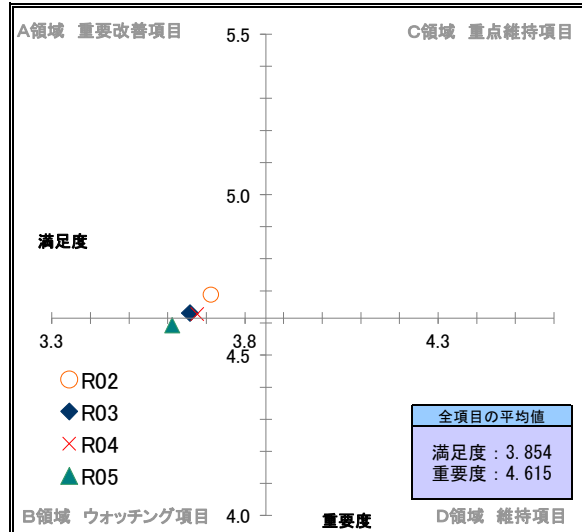
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月5日
課名	行革推進課
所属長氏名	岡田 和浩

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行政運営を目指すまちづくり

設問	問24	効率的な行政運営について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.712	3.657	3.676	3.611	↓↑↓
	重要度	4.688	4.631	4.628	4.593	↓↓↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。
(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

【組織機構】
市民ニーズを的確に捉え、効率的な行政サービスが提供できる組織、限られた人材を最大限活用できる組織の構築を目指し、主に市民サービスに直結する窓口部門における待ち時間の短縮や申請窓口の明確化に繋げる組織改革を実行した。
【公共施設マネジメント】
本市の公共施設等を取り巻く現状と課題を整理し、計画の一層の推進を図るため太田市公共施設等総合管理計画の改定を実行した。また、民間事業者から創意工夫ある意欲的な提案を公募し、売却することにより、地域活性化ならびに施設総量の縮減、財源の確保に努めるため旧韮川西小学校跡地売却に係る公募型プロポーザルを実行した。
【改善活動実践例】
前年度比8件増の143件(5.9%増)の改善事例が提案され、デジタル化や電子申請等による「ペーパーレス」や「非接触対応」など「経営資源の選択と集中」に寄与した事例が多くみられ小さな『気づき』から大きな成果に繋がっている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。
(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

市民の求める効率的な行政運営と質の高いサービスについて、今後も引き続き多様化する市民ニーズに的確に応えられるよう、既存組織の見直しまたは行政課題に柔軟に対応できる組織の構築を図っていく。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

前年度アンケートにおける、マイナンバーカード事務を一因とする窓口混雑の意見が多いことを踏まえ、待ち時間の短縮や申請窓口の明確化に繋げる組織改革を実行した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

今年度は、満足度・重要度共に下降しているが、引き続き効率的な行政サービスが提供できる組織の構築、公共施設マネジメントについては、将来を見据え計画的な保全による長寿命化と品質の向上を実現するための進め方や具体的な取組みを推進する。

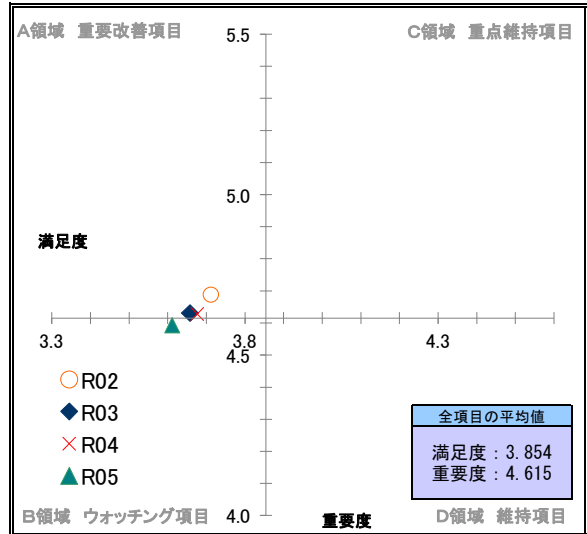
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月19日
課名	人事課
所属長氏名	中村 友精

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行政運営を目指すまちづくり

設問	問24	効率的な行政運営について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.712	3.657	3.676	3.611	↓↑↓
	重要度	4.688	4.631	4.628	4.593	↓↓↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

人材育成基本方針に掲げる「市民の目線で、自ら考え行動し、組織力の向上を目指す職員」を理想像として、各種職員研修や人事評価制度の運用等を行い、職員一人ひとりの能力を最大限に引き出し、誇りややりがいを持って働ける組織づくりに努めています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

重要度、満足度共に昨年度から減少しました。特に満足度は24件中19位と昨年度より2位下降しており、市民はより強く、健全な行政運営を求めていることがわかります。職員の対応については、感謝や激励など温かい言葉をいただく一方、態度や対応に対する厳しい意見もいただいております。様々な状況でお越しになる市民の立場に立ち、その気持ちに寄り添い、真摯に向き合う職員が求められていると考えます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

市民力、職員力、組織力の向上を目指し、まず若手職員の基礎力の向上を図ります。新規採用職員に対しては、公務員として必要な基礎知識にとどまらず、コミュニケーション能力や接遇力、協調性、説明力等を養う研修を実施しています。また、入職6年目の職員を対象にCS向上研修を行い、相手に伝わる話し方や気持ちを汲み取る聞き方の習得を行いました。係長代理級職員に対しては、被評価者向け人事評価研修を実施し、人材育成の促進と組織としての成果の創出につなげました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

どの業務においても、それを行う職員の資質向上が重要であると考えます。「法制執務研修」で公務の基本となる法制の理解を深め、市民へ説明責任を果たす能力を涵養し、「クレーム対応研修」や「CS向上研修」で対人対応力を身につけます。また、コロナ禍で中止していた職場体験研修を再開し、様々な経験を通して、市民の目線で業務を行う大切さを学ぶとともに、コミュニケーション能力の向上を図ります。併せて、適正な人事配置を行うとともに、公務員として適格性の高い人材を確保できるような採用試験の方法を研究してまいります。

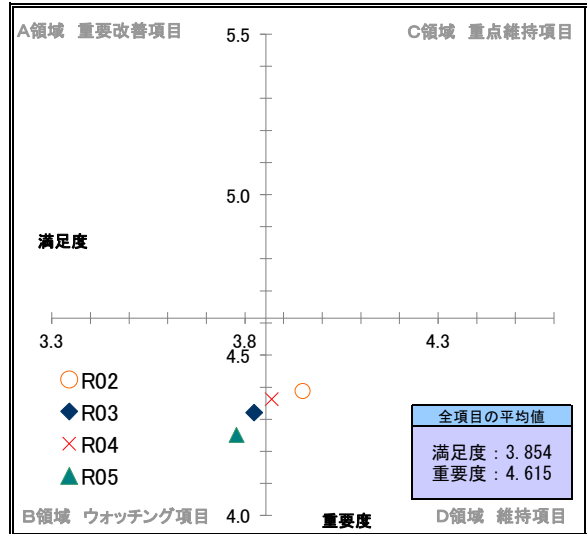
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月26日
課名	国際課
所属長氏名	清水 純一

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が個性と能力を発揮できるまちづくり

設問	問22	市民参加によるまちづくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.949	3.824	3.869	3.778	↓↑↓
	重要度	4.388	4.321	4.363	4.251	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

外国人市民も地域社会の一員としてまちづくりに参加できるよう、外国人市民の定住化を支援するための多文化共生事業を推進しています。(外国人市民相談窓口の開設、広報おた4か国語翻訳ダイジェスト版の発行、災害時言語ボランティア登録制度の運用、日本語指導者養成講座、生活に必要な情報のHPでの提供など)

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

太田市人口も日本人市民が減少し外国人市民が増えている現状から、多文化共生の重要性が増すことになると思われることから、引き続き外国籍市民と日本人市民との相互理解の推進に努めます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

地域に暮らす外国人住民アンケートを実施し、外国人住民の地域での生活実態を把握し多文化共生事業の推進に努めました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

引き続き広報おたダイジェスト版や協会ホームページ・フェイスブックを活用し情報発信を行い、外国人市民相談窓口においては相談者への丁寧な対応に努めてまいります。

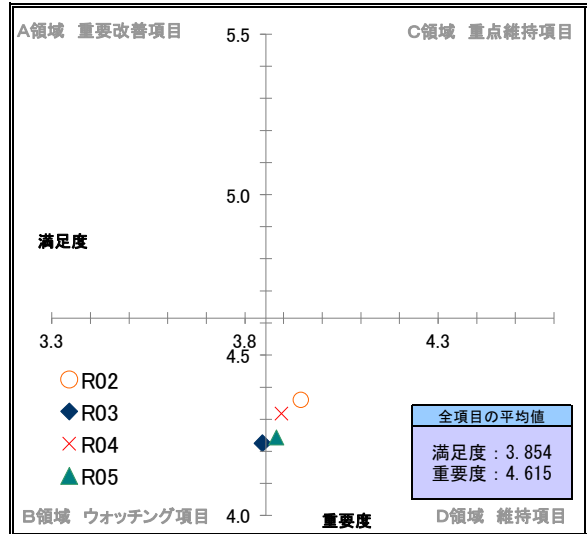
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月4日
課名	情報管理課
所属長氏名	大沢 英利

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

- 一般市民向けのパソコン講座の概要 (R04実績) ※実施時期: 通年で実施
 - ・講座数 12講座 16回 (参加人数計209人) ・募集人員 各回20人
 - ・受講料 500円 (6時間、13回)、750円 (9時間、3回)
 - ・特徴 民間の有料パソコン講座との差別化のためパソコン初心者を中心にカリキュラムを作成した。
- 児童向け (小学3~6年生対象) の講座の概要 (R04概要) ※おたプログラミング学校の事業概要
 - ・コース I課程 (24人×2曜日 全30回)、速習 (24人×2期 全14回)、スポット (15人×4回)
 - ・受講料 I課程30,000円、速習14,000円、スポット2,000円
 - ・内容 プログラミング言語「Scratch」とレゴを使ったプログラミングの基礎から応用を学ぶ。
- デジタル活用支援事業の概要 (総務省補助事業) ※実施時期: 9月~2月 受講料無料
 - ・講座数 39コマ (参加人数計247人) ・内容 スマホの使い方、活用方法、マイナンバーカード申請方法など

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- ・講座や相談室は平日の昼間に行われるため、土日や平日の夜間に開催してほしいという意見がある。
- ・オンライン講座があれば、場所を選ばずに好きな時間に受講できるという意見がある。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- ・市の施策について、電子申請を利用した事業や、LINEまたはOTAGOなどデジタルに特化した事業も増えていることもあり、令和5年度からパソコン講座の一部をスマホ講座に変更した。
- ・3年の長年に渡って専門性の高いプログラミングを学ぶことで、将来的にあらゆる課題に対して適応できるような人材を育成することを目的に、令和4年度から「おたプログラミング学校」を開校した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- ・パソコン講座の受講者アンケート等により市民ニーズの把握に努め、魅力ある講座内容の検討をしていきたい。
- ・出張スマホ・パソコン相談室について、開催数を拡充するなど、今後もデジタルに不慣れな市民に寄り添った支援を強化していきたい。
- ・令和4年度から実施している「おたプログラミング学校」は、移り変わりの激しい業界のため、常に動向を注視し、また受講者と保護者の意見も聞きながら、魅力あるものにしていきたい。

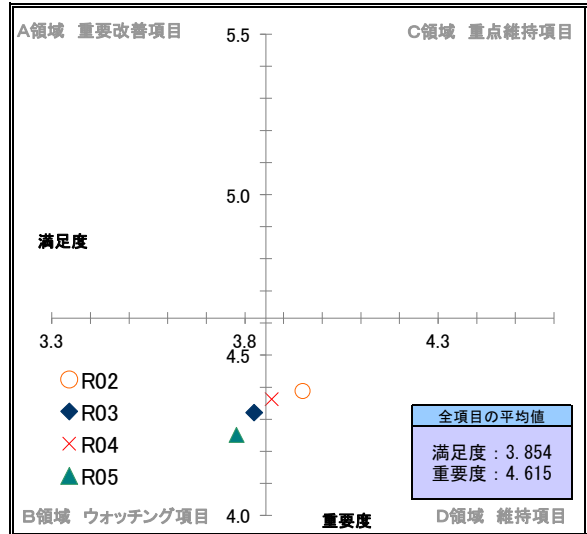
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月27日
課名	広報課
所属長氏名	小川 和宏

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問22	市民参加によるまちづくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.949	3.824	3.869	3.778	↓↑↓
	重要度	4.388	4.321	4.363	4.251	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

○市の魅力や重要な情報をわかりやすく発信することを目的に、国の補助金を活用してホームページのリニューアルを行った。(令和5年2月末)

(改善点)

- ①大きな画面を配置してシンプルなものとした。
- ②内容や目的別など様々な分類分けを行うことで利用者がより情報を見つけやすくなった。
- ③サブサイト(観光・子育て・ものづくり・ホームタウンOTA・ふるさと納税)を構築し太田市の強みや主要事業をPR。
- ④日常業務で問合せの多い質問をシナリオ化したAIチャットボットを導入。
- ⑤各ページにSDGsのロゴ掲載(県内初)。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

○昨年と比較して満足度、重要度ともに微減したがほぼ横倍の数値となった。今年は20歳代30歳代の満足度が向上した。太田市ホームページのリニューアルや、太田市公式LINE、太田市公式X(旧ツイッター)などのSNSによる情報発信が向上の要因ではないかと推察される。一方で他の年代は微減であるため、全ての年代の満足度を向上させることが課題である。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- 広報おたの紙面づくりを見直し
 - ・紙媒体のみで購読する割合が高いと思われる高齢者向けの情報は極力丁寧に掲載。
 - ・若年層や子育て世代を対象とする情報は簡略化、詳細はQRコードを読み込むことでホームページで確認できるようにするなどホームページとの連携を強化した。
- 情報発信サポート(伴走事業)を実施
 - ・情報発信力を向上させることで市民サービスの向上が期待できる市の主要事業等(8事業)について、事業担当課と連携し、年間を通じて継続的・複層的に情報発信を支援した。
- 広く市民に市政情報を発信するために太田市公式LINEの登録者を増やす各種の取り組みを行った。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- 太田市公式ホームページについてはリニューアルを行ったことによりアクセス数も増加し、閲覧や検索がしやすくなったとの意見が多く寄せられている。各種情報発信媒体においてホームページとの連携を図っていることから、新鮮かつ正確で分かりやすい情報発信を行うとともに市の魅力発信の充実を図っていく。
- 広報おたについて、チラシ折込みサービスを利用した新聞未購読世帯に届けるサービスの周知を継続し、購読者の増加へつなげていきたい。
- 今後も各種情報発信媒体を効果的かつ複層的に活用してより一層行政情報の提供につとめ、満足度と重要度の向上につなげていきたい。

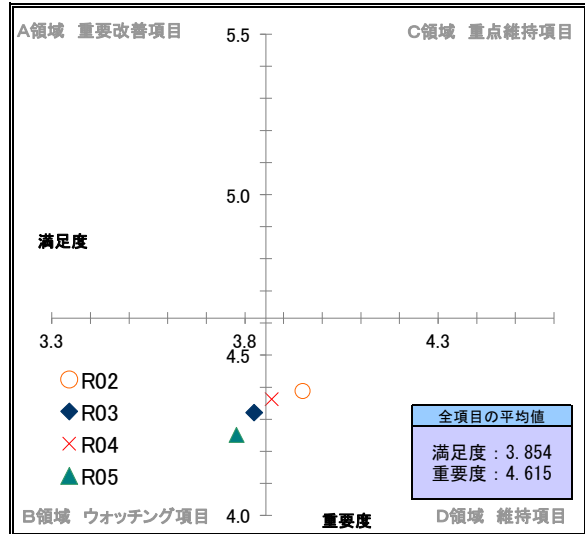
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月27日
課名	総務課
所属長氏名	齋藤 尚仁

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行政運営を目指すまちづくり

設問	問22	市民参加によるまちづくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.949	3.824	3.869	3.778	↓↑↓
	重要度	4.388	4.321	4.363	4.251	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

・公文書の迅速な検索等に資するため、太田市情報公開条例（平成17年太田市条例第9号）第17条の規定に基づき、各所属の公文書目録（ファイル基準表）を本庁舎1階の総合案内に備え置いている。
 ・「太田市長が保有する情報の提供に関する要綱」（平成22年4月1日施行）により、公表した行政資料等に記載されている情報や法令、条例、規則、規程、要綱等に基づき公表した情報等については、太田市情報公開条例の規定に基づく開示請求によることなく、情報提供することができる。
 ・教育委員会においても「太田市教育委員会が保有する情報の提供に関する要綱」を制定（平成23年8月1日施行）。
 ・「広報おた（8月1日号）」において、前年度の「開示請求などの状況報告」を掲載している。
 ・「太田市ホームページ」において、情報公開制度の概要や手続きを説明するとともに、「開示請求等の状況」を掲載している。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・令和4年度の開示請求件数は2,206件と、前年度からほぼ倍増している。情報公開制度自体は適切に運用されていると考えるが、今後も市民等への制度周知を継続していく必要がある。
 ・各課においても、情報公開制度に関するより一層の理解が求められるとともに、年々増加する開示請求への迅速かつ適切な対応と、市民が必要とする情報の積極的な公開・発信が課題である。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・近年、開示請求件数が増加傾向にあった造園関連業務委託に関する金入設計書については、令和5年度より、関係各課が保有する設計書データをホームページ上で公開する運用を開始した。これにより、開示請求手続きによらない、行政情報の積極的な提供に寄与することができたと考える。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・引き続き「太田市ホームページ」で情報公開制度の概要や手続き、開示請求状況等を周知・説明するとともに、掲載内容についても、より分かりやすくなるよう検討したい。
 ・各課で所管する情報について、今後も積極的な情報公開（発信）を行うよう様々な面からサポートするとともに、必要に応じ、本制度の趣旨の再徹底を図りたい。

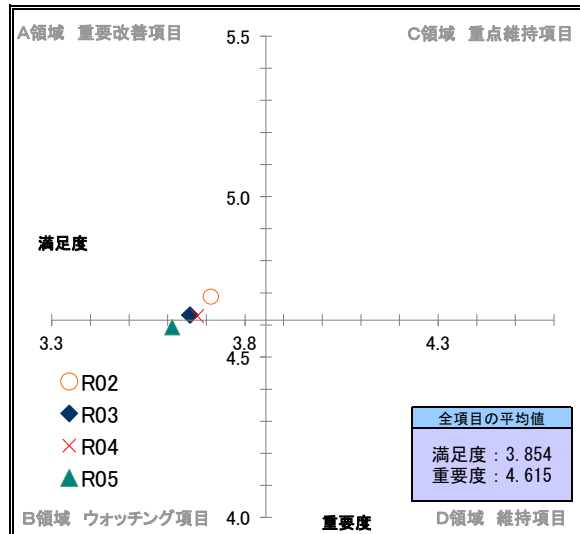
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月21日
課名	財政課
所属長氏名	大橋 隆雄

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行財政運営を目指すまちづくり

設問	問24	効率的な行財政運営について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.712	3.657	3.676	3.611	↓↑↓
	重要度	4.688	4.631	4.628	4.593	↓↓↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

・枠配分予算の導入により経常経費の抑制を図っている。
 ・新年度予算にかかる「予算のあらまし」を作成し、「予算のあらまし」に基づき地区懇談会で新年度予算の特徴などの説明や市内中学生への配付を行っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・市債現在高の縮減状況や財政健全化判断比率から分かるとおり、健全財政を堅持しているが、市民への認知度不足が顕著である。広報やホームページを通して、市民がより理解しやすい情報提供を行う必要がある。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・広報やホームページでの積極的な情報提供を行った。
 ・経常経費の積極的な削減や事業見直しを行うとともに、満足度の低い道路網の整備や要望の多い住宅リフォーム支援事業に関する予算を拡充するなど、メリハリのある予算編成を行った。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・今後も引き続き、広報やホームページ、予算のあらましなどを活用し、市民にとって身近で分かりやすい予算となるよう、積極的な情報発信の改善に努めていく。

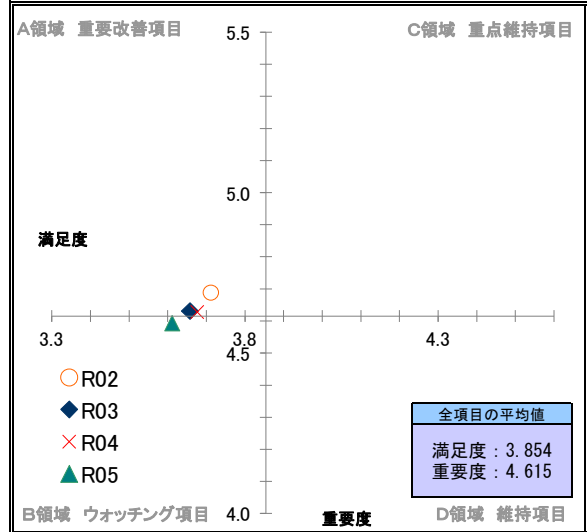
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年10月5日
課名	管財課
所属長氏名	尾島 剛

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行財政運営を目指すまちづくり

設問	問24	効率的な行財政運営について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.712	3.657	3.676	3.611	↓↑↓
	重要度	4.688	4.631	4.628	4.593	↓↓↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

- ・事務の効率化、経費の節減を目的として、本庁舎ほか市内公共施設の電力調達及びエレベーター・自動ドアの保守点検をメーカーごとに管財課で一括契約をしている。
- ・用途廃止された公共施設跡地等について、速やかに売払い又は貸付けを行い、未利用地の削減及び財源確保に努めている。
- ・脱炭素社会に向けた取り組みの一環として、本庁舎事務室照明2,023台のLEDへの更新、電気自動車7台の導入を進めている。

LEDへの更新については、高騰する電気料の削減に大きく貢献した。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- ・本庁舎窓口（特にマイナンバー）の混雑解消
- ・未利用地の削減、本庁舎の各窓口を含め、市有財産のより効率的な運用が求められている。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- ・公用車の効率的な運用を目的として、令和5年度より各課公用車の共用化を拡充した。また、登録後25年以上又は総走行距離15万km以上の車両は原則廃車とし、年間走行距離1,200km以下の車両については移管を促した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- ・満足度が低下し、B領域（ウォッチング項目）となったことから、より効率的な行財政運営が求められている。
- ・マイナンバー等、慢性的に混雑（駐車場を含む）が予想されるものは、別会場で可能か否か担当課と協議を行う。
- ・未利用地については、早期売却になるよう、用途廃止前から準備を進めていく。

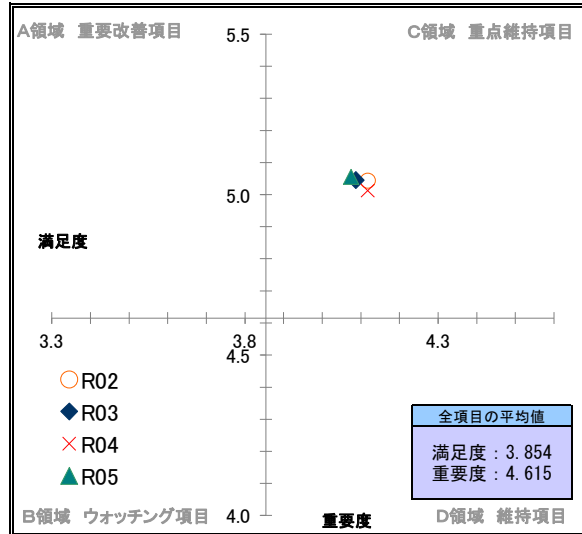
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月22日
課名	危機管理室
所属長氏名	茂木 房士

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	日常生活の安全を向上させるまちづくり

設問	問1	安全・安心なまちづくりについて				
		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
設問 結果	満足度	4.118	4.087	4.118	4.075	↓↑↓
	重要度	5.044	5.045	5.013	5.055	↑↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

【防災】	<ul style="list-style-type: none"> 県内初の試みとなる「実践型」太田市総合防災訓練の実施 市民の防災意識啓発…マイ・タイムライン作成講習会、地区での防災講習会に講師として参加 防災特集号の発行、避難所開設混雑状況システムの多言語化 避難所機能の強化……市職員を指定、学校避難所の教室・体育館の利用 行政センター等での避難所開設運営訓練実施 庁内の防災力向上……災害警戒本部訓練の実施、災害対策本部説明会の実施
【防犯】	<ul style="list-style-type: none"> 各地区の防犯委員が、下校時に合わせて子ども見守り防犯パトロールを行っている。 わんわんパトロール隊員制度があり、隊員が愛犬の散歩時に子どもたちの見守り活動を実施している。 高齢者を対象とした犯罪への注意喚起として、おとしより見守り隊の訪問の際に防犯啓発チラシを配布した。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

【防災】	<ul style="list-style-type: none"> 防災は引き続きC領域に位置し、市民から高い関心が寄せられる項目であり、特に令和元年東日本台風を契機に、風水害に対する質問や意見が多く寄せられていると感じています。 「自らの命は自らが守る」という意識のもと、市民・地域・市が一体となって、「自助・共助・公助」の意識を高め、それぞれが主体的に防災・減災対策に取り組むことが重要となります。
【防犯】	<ul style="list-style-type: none"> 満足度が0.043下がっているが、全項目の平均値を上回っており、一定の評価を得ているものと考えられる。 重要度が0.042上がっているが、自然災害による各地での被害や犯罪集団による凶悪な犯行などを受けて、防災及び防犯への関心が高まってきているものと思われる。 自由意見では、「防犯灯(街灯表現も含む)が少ない」や「地域によって防犯灯の設置数にばらつきがある」などの意見が寄せられており、道路の明るさへの関心が高いことを認識した。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

【防災】	<ul style="list-style-type: none"> 自助意識向上に向けた取り組みの一環として「マイ・タイムライン作成講習会」を実施しました。「マイ・タイムライン」は、一人ひとりのオーダーメイドの避難計画となっています。風水害では、先を見据えた行動を検討することで自身や家族を守ることができると伝えることができたと感じています。 そのほかの取り組み内容は質問1に掲載しました。
【防犯】	<ul style="list-style-type: none"> 移設を基本とした防犯灯の設置と維持管理を行っている。令和4年度は、住環境の変化に伴う新設を27灯行なった。また、開発事業に伴う寄附が9灯あり、合計で36灯の増加となった。 警察と協議を行いながら防犯カメラの設置と維持管理を行っている。令和4年度は、太田駅北口周辺及び南北自由通路のカメラ5基並びに駅前交番内のモニター1台を更新した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

【防災】	<ul style="list-style-type: none"> 職員の防災力向上のために、今後も引き続き訓練・研修等を実施していきます。 また、マイ・タイムライン作成講習会を通して地域住民の方への自助啓発を図るところではありますが、今後は自主防災組織を様々なアプローチャで育成をしていきたいと考えています。
【防犯】	<ul style="list-style-type: none"> 防犯委員を中心とした地域防犯パトロールの活動支援、おた安全・安心メールなどを活用した啓発活動など、犯罪の未然防止につながる取り組みを引き続き行っていく。 防犯カメラについては、新規設置とともに既設カメラの更新についても警察と協議の上で計画的に進めていく。 防犯灯については、今後も地区の協力を得ながら既存防犯灯の移設を基本に住環境の変化に対応していく。

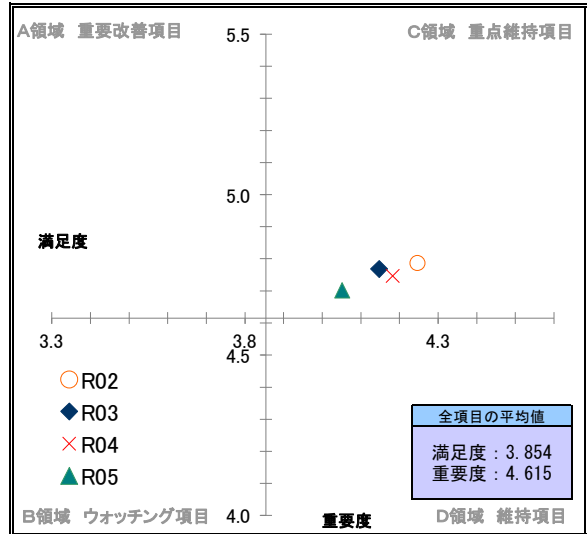
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月25日
課名	市民税課
所属長氏名	小野 淳一

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行政運営を目指すまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

所得に関する証明書の交付については、市民税課の窓口、行政センター及びサービスセンターで行っており、最寄りの施設にて証明書の交付が受けられます。特に市内の東側と西側に位置する2カ所のサービスセンターでは、土日も含め、午前10時から午後7時まで開所しており、平日にお勤めの方にも利用していただけるようになっております。また、令和4年8月1日からは、全国のコンビニエンスストアのマルチコピー機で年中無休(6:30から23時まで)で所得・課税証明書を発行できるようになり、交付サービス範囲が大きく拡大されました。市民税課への郵送による申請も対応しております。また、公平かつ迅速化を保つことを目的として証明発行マニュアルの作成、さらに、個人情報等を取扱うため、新規職員等を対象に研修を実施して事務処理の適正に努めております。

届出業務については、個人及び法人の市・県民税に関する各種届出等を窓口において円滑に受理できるよう、適時、担当職員により制度説明や書類記入等の相談に対し、親切かつ丁寧な対応に努めております。また、来庁せずとも済むよう郵便等による届出も推進しています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- 1 窓口業務での接客マナーに関すること。
- 2 コンビニ等による税証明書の交付を開始したことの周知と案内。
- 3 コロナウイルス感染症拡大防止のための施策を含め、窓口業務における待ち時間の短縮に関すること。
- 4 窓口業務におけるIT推進による効率化と市民サービスの向上に関すること。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- 1 コンビニ等による税証明書交付開始に伴い、電話等の問い合わせの際には、積極的に利用の案内をしております。
- 2 話し方や接客について、上司からの指導を随時実施しております。
- 3 ホームページの「太田市暮らしの手続きガイド」に一部の窓口業務を掲載しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- 満足度は、昨年から0.13ポイントダウンし、近年の低下傾向が継続しております。
- 1 市民税課、行政センター及びサービスセンターと連携を密にし、お客様に満足いただけるように接客マナー、サービス向上に努めてまいります。
 - 2 コンビニ等による税証明書の交付に関するについて、利用拡大の促進策について検討してまいります。
 - 3 国の施策による電子申請など開始されているものについては、利用拡大の促進策について検討してまいります。
- 市民満足度の向上のため、迅速かつ丁寧な対応(業務遂行)に努めてまいります。

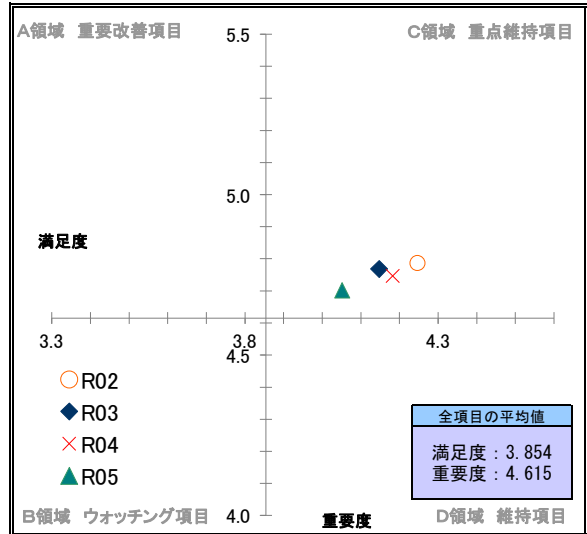
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月6日
課名	資産税課
所属長氏名	松森 則之

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行政運営を目指すまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

資産税課の証明については、すべての証明について郵送でも対応しています。発行件数の多い資産（評価）証明書・評価額通知書（登記用）・公課証明書・税額計算書については、前年度と現年度分の発行を行政センター・サービスセンターでも行っており、サービスセンターにおいては土日・祝日の証明発行も行っています。
 近傍価格入りの資産（評価）証明書・評価額通知書（登記用）については、資産税課でしか把握できませんが、職員同士の連携により行政センターでも取り扱えるようにしています。
 証明書発行マニュアルについては、資産税課用と行政センター・サービスセンター用を作成し、事務の迅速化に努めています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

重要度、満足度ともに前年度より下降しています。両項目とも比較的高い水準ではありますが、年齢別では60歳代の満足度が低い傾向となっています。自由意見において、当課への窓口業務に対する意見はありませんでしたが、来庁されたお客様への「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」といった、あいさつの励行を引き続き課員全体で取り組み、窓口・電話による問い合わせについても、迅速かつ親切丁寧な対応を心掛け、満足度の向上を図っていきます。また、自由意見では職員態度や窓口の利便性向上を挙げる意見が恒常しております。今後も課員全員がより良い窓口のあり方について考え、対応していく必要があると認識しました。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

証明書取得に要する市民の負担を考え、問い合わせ等に対し、親切・丁寧な対応を心掛けました。証明書の郵送申請は通年で対応していますが、固定資産の縦覧・閲覧期間においては、閲覧のみ郵送による申請も受け付けることを周知しました。また、固定資産税に関してよくある問い合わせ等についてQ & Aを作成し、市のホームページへ掲載することで便宜向上を図りました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

窓口での職員態度等への市民の意見を真摯に受け止め、適切かつ迅速・丁寧な対応を課員全員で心掛けていきます。また、資産税課証明発行業務に携わる職員として必要な研修を随時行い、業務の質の向上を目指していきます。引き続き、市のホームページ等を活用して、証明書の申請方法や取得できる場所について周知していきたい。

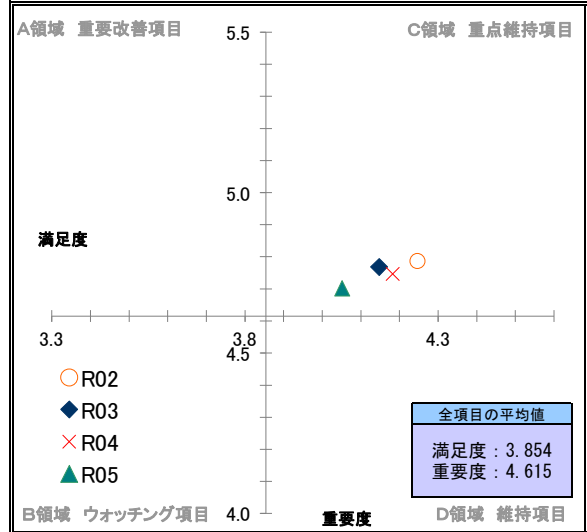
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月27日
課名	収納課①
所属長氏名	山田 稔

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行財政運営を目指すまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

・収納課の窓口は証明書の申請交付業務だけではなく、市税の収納業務もやっているため、市税の納期限日や年金支給日、滞納者への督促状や催告書等の通知が発送された時などに窓口が混雑します。
長い時間市民をお待たせしないように、窓口が混雑し始めたら速やかに応援対応可能な職員が窓口にも率先して出るような態勢を整えていましたが、これからも努力していきたいと思えます。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・満足度、重要度ともに低下してしまいました。
・若年層に比べて、50歳代・60歳代の満足度・重要度が低い傾向にあります。
・窓口での待機時間を縮小することが課題となっています。受付から目的別（市税納税、証明書交付、納税相談等）へ誘導するための時間を縮小するために、受付人数などの人的要因だけでなく、受付方法などの物的要因も考慮しながら検討したいと思えます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・窓口での待機時間を縮小するという課題については、窓口が混雑し始めたら速やかに応援対応可能な職員が窓口にも率先して出るような態勢を整えました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・窓口混雑時の職員応援体制を見直し、挨拶や声掛けを積極的に行いながら、迅速かつ丁寧な受付対応を行います。
・職場研修を通して職員の窓口対応の向上を図ります。

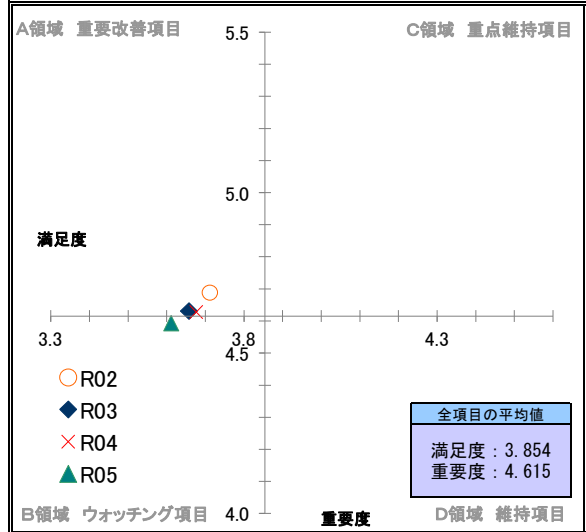
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月27日
課名	収納課②
所属長氏名	山田 稔

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行財政運営を目指すまちづくり

設問	問24	効率的な行財政運営について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.712	3.657	3.676	3.611	↓↑↓
	重要度	4.688	4.631	4.628	4.593	↓↓↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

・納税における市民の利便性の向と納期限内に納めていただくため、口座振替の利用促進、キャッシュレス決済による納税を推進しました。キャッシュレス決済については、今年度よりeL-QR読取による「地方税お支払サイト」からの納付方法が追加導入されました。
 ・滞納者に対しては、継続的に一括催告や納付書付き催告書を発送して自主納付を促すとともに、催告に応じない場合は、財産調査のうえ預貯金・給与等の差押、搜索や公売の実施により滞納税の縮減に努めました。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・満足度・重要度ともに微減となっています。
 ・税金は、納税者が納期限までに自主的に納めていただくものであることをご理解いただけるよう、窓口や電話での対応を大切に、満足度を高めていきたいと考えます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・利便性の高い納税環境を整備しました。(キャッシュレス決済の拡充)
 ・納付書同封の催告書の発送を実施しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・継続して広報やホームページ等で、市税等の納期の周知や、口座振替の利用促進に向けた取組を行い、納期内納付の推進を図ります。
 ・滞納者の早期完納に向けた電話催告・納税相談とその後の指導(納期内納付)を行います。また、催告に応じない滞納者へは徹底した財産調査のうえ積極的に滞納処分を行います。
 さらに高額滞納案件に対しては搜索を執行し、「徴収すべきか」「滞納処分の執行停止をすべきか」を判断しながら適切に処分執行することで収納率の向上を目指します。
 ・職員の資質向上のため、各種研修に参加し、個々のスキルアップと全体のレベルアップに励みます。

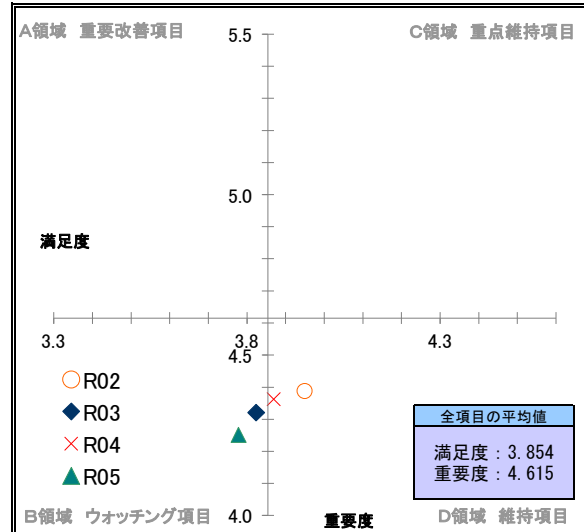
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月4日
課名	市民そだん課
所属長氏名	高山 重之

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問22	市民参加によるまちづくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.949	3.824	3.869	3.778	↓↑↓
	重要度	4.388	4.321	4.363	4.251	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

陳情、市長への手紙・Eメール・FAX、市へのEメール、市民サービスアンケート、フリーダイヤルなど、様々な手段で市民からの意見・要望等に対応している。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

市民からの様々な意見・要望等を、的確・迅速に対処する。
市長への手紙や市へのEメール等を広く周知する。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

市民からの意見や要望に対しては的確、迅速な対処にあたった。
広報やホームページで市長への手紙等の周知を行い、市民から幅広い意見・要望を求めた。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

引き続き、市民からの様々な意見・要望等を的確・迅速に対処することに努める。
市長への手紙や市へのEメール等を広く周知する。

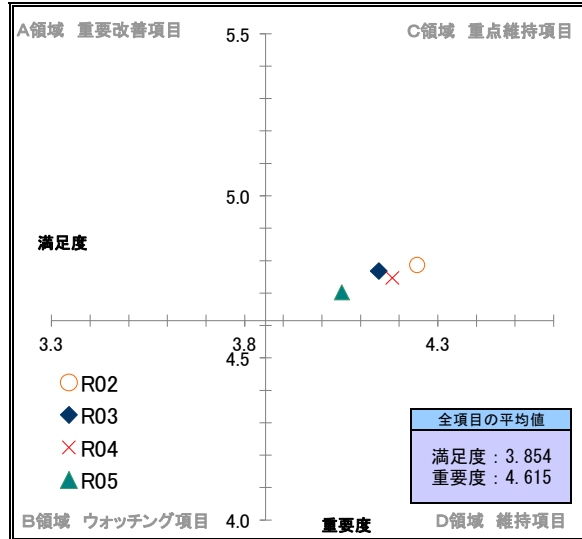
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月26日
課名	市民課
所属長氏名	中澤 文孝

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行政運営を目指すまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

戸籍・住民票・印鑑登録等においては、市民課（東・西サービスセンター及び藪塚本町サービス係を含む）及び各行政センター職員が、市役所の顔としての自覚を持って業務を遂行していることで、高い満足度を維持しているものと考えています。令和5年4月1日から藪塚本町サービス係を新設し、窓口の分散化及び業務の効率化を図ったことにより、引越などにおける手続き等について大幅な待ち時間の短縮を実現しています。さらに、6月からは、本庁舎市民課窓口「らくらく窓口」を開設し、申請書の記入が不要で、マイナンバーカード所持者が今後コンビニエンスストア等で各種証明書を取得できるよう支援をスタートし、市民サービスの向上に繋がっています。コンビニ交付の周知活動により利用者数も増加しています。マイナンバーカード交付については、マイナポイント対象者への交付ピークに対応するため、8・9月は1階交付会場を受付専用とし、2階ラウンジを交付専用として、それぞれの窓口の窓口を倍増したことで、1階ロビーの混雑を防ぎ、来庁者1人当たりの対応時間の短縮を実現し、利便性の向上に繋がりました。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

待ち時間の長さが証明発行業務・届出業務ともにあり、また、常に親切丁寧な対応を行うよう心掛けているものの、職員の対応態度に対しての不満が挙がっていることが、引続き課題となっています。このことについては、令和4年度末におけるマイナンバーカード事務において、マイナポイント付与の条件が令和5年2月末までにカード申請をすることであったことから、多くの市民がカードの申請書作成に市民課へ来庁しました。そのため、窓口業務量が激増し、通常証明発行業務が遅滞して、市民課窓口全体の待ち時間の大幅な増大を招き、窓口対応にマイナスの影響があったことも要因であったと考えています。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

マイナンバーカード活用の要望が多く寄せられていたため、令和4年8月1日から開始した各種証明書のコンビニ交付に関し、周知広報活動を行い、利用増を図っています。待ち時間に関するご意見に対しては、窓口混雑時に内部事務に従事する職員も従来以上に発行業務・届出書処理事務に当たり、待ち時間短縮に努めました。また、太田市公式ホームページに市民課及び東西サービスセンター窓口の混雑予想カレンダーを掲載し、来客が集中する曜日・時間帯を知らせることで分散による混雑緩和を図りました。マイナンバーカード交付会場においては、オペレーションの徹底した見直し、太田市公式ホームページからの受取り予約制度の構築、また、藪塚本町サービス係での交付を実現させ、分散化を図ることで、本庁の混雑緩和・待ち時間短縮に努めました。窓口対応においては、市民課本庁窓口で案内等に当たる人員等の確保など、サービスの向上に取り組まれました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

窓口業務のDX化を推進し、マイナンバー制度など新しい技術の恩恵を市民と職員が共に享受できるよう目指してまいります。職員の窓口対応について、引続き混雑緩和を図り、親切丁寧な対応に努めます。

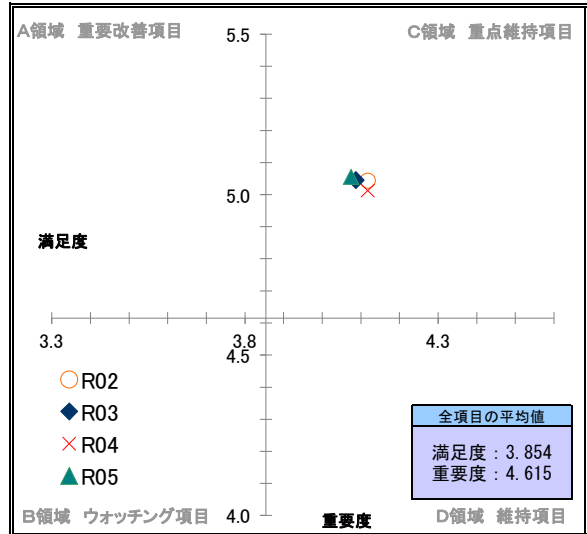
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月22日
課名	交通対策課①
所属長氏名	真下 太佳志

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	日常生活の安全を向上させるまちづくり

設問	問1	安全・安心なまちづくりについて				
		R02	R03	R04	R05	4力年推移
設問 結果	満足度	4.118	4.087	4.118	4.075	↓↑↓
	重要度	5.044	5.045	5.013	5.055	↑↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

①交通安全運動期間中(春・夏・秋・冬の10日間)に早朝巡回広報活動の実施や交通指導員による児童生徒の登校指導を実施したほか、太田警察署や太田交通安全協会と連携し、ドライバーに対し交通安全啓発グッズを配布して安全運転を呼びかけ、交通安全意識の高揚と交通安全運動の周知を行った。
 ②通学路や信号機のない交差点及び交通事故多発地点において、交通事故を未然に防ぐため、歩行者やドライバーへの注意を促す啓発看板を設置したほか、「交通事故多発マップ」を作成し学校や施設及び病院のほか、商工会議所に協力を依頼し、地元企業等に配布して交通事故防止の啓発を行った。
 ③交通安全マナーやルール等、幼少期における交通安全啓蒙活動を重視し、幼稚園や保育園などで交通安全教室を積極的に開催した。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

市民が安心して暮らせる交通事故のない社会の実現に向けて、これまでも関係機関と連携し、巡回広報や街頭指導を実施しているが、アンケート結果を受けて、一向に運転マナーの悪さや信号無視、自転車や歩行者のマナー違反などの交通ルールを守らない市民が多いことが分かった。自転車のマナー違反については、ヘルメットの着用促進と併せて、マナーアップ週間やイベント時に、市民への周知を積極的に働きかけていく必要がある。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

交通安全運動の推進のため、太田警察署や交通安全協会と合同で市民に交通安全を促すイベントを実施した。
 通学路の危険箇所については、太田市通学路安全推進会議で合同点検を実施したうえで、当課において対応要望のあった箇所に啓発看板を設置(30箇所、39枚)し事故防止に努めた。
 昨年度からは、地元企業やプロバスケットチームと合同で太田駅や大型商業施設・高等学校において、交通ルール遵守の啓発活動を実施した。
 近年、高齢ドライバーが絡む死亡事故が発生したことを受け、高齢者向け交通安全教室(行政センター5箇所、地区集会所)や高齢者ミーティング(社会教育センター12/2)を開催し、事故防止に向けた啓発を行った。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

「交通死亡事故ゼロ」を目指し、官(太田警察署、交通安全協会)民(地元企業)学(高等学校)と連携しながら、これまでの取り組み内容を検証し、より効果的な活動ができるように太田警察署や関係団体と協議しながら、交通安全の啓発活動を推進していきたい。

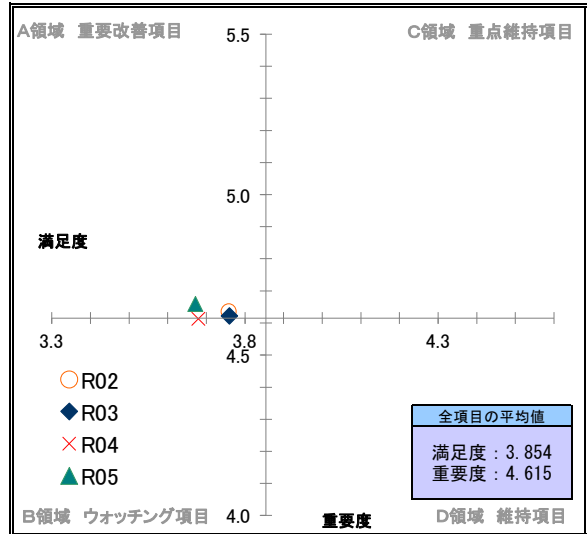
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月22日
課名	交通対策課②
所属長氏名	真下 太佳志

総合計画 基本構想	基本理念	都市基盤の整備
	基本目標	安全で便利な道路や交通機関のあるまちづくり

設問	問4	より良い生活環境づくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.758	3.760	3.679	3.672	↑↓↓
	重要度	4.636	4.622	4.613	4.660	↓↓↑
市民認識		A領域		重要改善項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

高齢者や障害のある方にとって利便性の高いデマンドバス（おうかがい市バス）は、これまで電話予約受付が課題であったが、受付業務体制の見直し（オペレーターを4名増員→6名体制に見直し）を行い、市が直接受付業務を行うことで、当該課題の解消につながった。
また、市営無料バス運行は、一部路線（西バス）に係る時刻表の見直しを行ったことで、利用者が買い物や鉄道との乗り継ぎがしやすい路線となるよう改訂し、利便性の向上に努めた。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

市民が求める利便性の高い公共交通の充実には、多額の財源が必要となり、市内全地区を網羅する公共交通網の整備を望む声がある一方で、自宅近くに停留所がない交通弱者にとっては路線バスの必要性を感じない方もいる。他市の現状をみても年々運行事業費の赤字補填に苦慮している状況にある。
今回重要度が高く満足度が低い結果となった要因としては、高齢者の運転免許証返納対策を求める声が多くせられていることから、超高齢化社会に対応すべき移動手段の確保に向けた対策が課題である。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

おうかがい市バスの電話受付業務は、令和4年度までタクシー事業者が運行事業を含め受託し実施していたが、利用状況や稼働状況、予約状況などを把握するため、令和5年度からは市が直接業務を行っている。また、令和4年度からは車両を1台増車し対応している。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

免許証返納後の移動手段の確保に向けた対策としては、高齢者にとって利便性の高い公共交通であるおうかがい市バスの充実を推進していく。誰もが利用できる公共交通となるように、徐々にではあるが現在の登録要件を緩和し、将来的には年齢制限の廃止を含めて検討し、すべての市民が利用できる公共交通となるようにしていきたい。また、要件緩和と同時に稼働状況や予約状況を把握しながら、車両の適正台数の確保に努めていきたい。

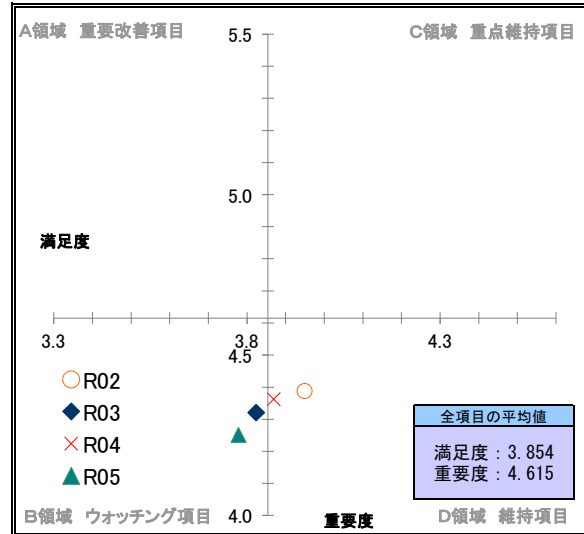
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月15日
課名	地域総務課
所属長氏名	稲村 真理子

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問22	市民参加によるまちづくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.949	3.824	3.869	3.778	↓↑↓
	重要度	4.388	4.321	4.363	4.251	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

1%まちづくり事業は、市長のマニフェスト事業として、平成18年度より実施している事業であります。また、太田市まちづくり基本条例の基本趣旨である「参画と協働」の実践事業として、地域の自主的な発想とコミュニティの活性化を目指した事業です。太田市の1%まちづくり事業は全国的にも先進的な取り組みとして注目され、他市からの行政視察も多くなっており、令和4年度の実績は応募件数134件、採択件数133件、決算額26,911千円となっております。

次に予算のあらまし地区懇談会は、新年度予算の成立後、予算の概要について市民に説明し理解を得るとともに、市民の参画と協働のまちづくりを進めるため、市長と市民との自由対話の機会を設け、住民の意向を可能な限り生かすことを目的に行っております。令和4年度は4年振りに14会場において実施し、1,468人の参加者を集めることができました。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

アンケート結果における自由意見については、市広報や区の回覧などの情報提供に関する意見があるが、当課としては区長等の地区役員の手不足対策として、回覧物の縮減を進めているので、これらの意見があることも考慮したい。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

満足度、重要度ともに昨年度から見て減少した、このことは、新型コロナウイルス感染予防のため、各地区のイベントや総会が開催されなかったことや紙面開催などにより、市民参加の機会が減少した影響と思われる。当課では今年3月末で改選となった1%まちづくり会議の委員を14名から19名へ増員し、より多くの市民の意見が反映できるよう改善した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

市民への情報提供に関しては、既存媒体のHPや広報はもちろん、X(旧Twitter)などのSNSをより活用して幅広い年代の方へ周知していきたい。また、1%まちづくり事業に関しては各地区区長会への事業説明の充実をはかり、具体的な実施例を紹介していくなど、PRの機会を増やしていきたい。

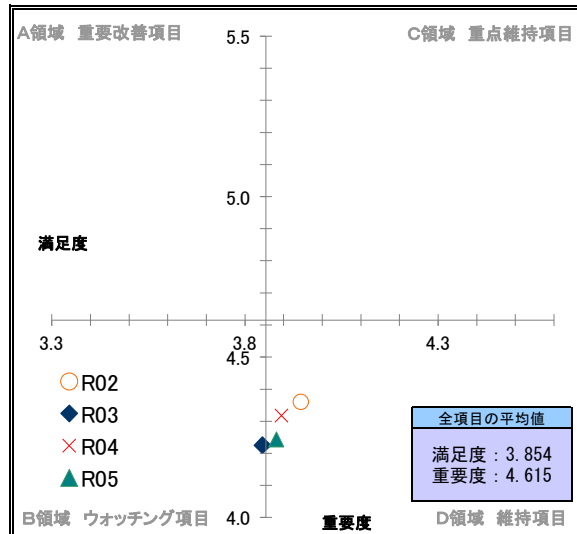
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月25日
課名	中央地区振興課①
所属長氏名	大関 孝広

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

中央地区振興課では、生涯学習の拠点として「高齢者教室」「市民教室」等で各種講座を開催し、子供から高齢者まで受講できるさまざまな学習の機会を提供しています。内容については各地区振興課と情報交換を行い、例えば同じ初級ゴルフ教室の開催に当たっては、各担当者と講師が合同で打ち合わせを行い、開催時期や講師の日程調整をするなどして多くの方が参加できるよう工夫をしています。
また、スポーツ分野では「初級ゴルフ教室」や「スカイクロス大会」、また今年度から「ポッチャ大会」を開催するなど生涯スポーツの普及推進にも努めているところです。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

昨年度から事業を少しずつ再開しているところではありますが、令和5年5月から新型コロナウイルス感染症が5類に引き下がり、今まで行動を制限していた市民が一気に活動的になったことから、「満足度」及び「重要度」ともに若干の低下となっているようです。引き続き市民のニーズにあった講座内容の充実を図っていきたいと考えています。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

コロナ禍で行動が制限される中でも、手指消毒の徹底や人数制限等の感染対策を行いながら、市民のニーズに応え事業を実施しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

平日開催の講座は参加できないので土日の開催を希望する意見がありました。講師の調整や人件費等を勘案しながら開催できるかどうか検討していきたい。

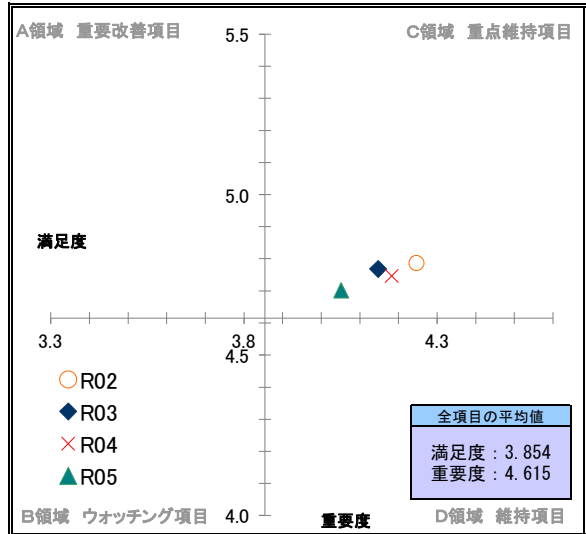
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月25日
課名	中央地区振興課②
所属長氏名	大関 孝広

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

中央地区振興課は太田、鳥之郷、宝泉の3つの行政センターを所管しています。その地域内人口は市内有数の多さです。太田市のほぼ中央に位置していること、広い駐車場を有する行政センターがあること、法務局が近いことなどから行政センターの中でも利用度が高く、各種証明書交付件数、届出受理件数、税金等の納付件数とも大変多く取り扱っています。各種手続きや証明書等の交付サービスが身近な行政センターで受けられるということで、特に地域住民にとっては「小さな市役所」としての意識づけがされているのではないかと思います。来所された市民に対しては親切・丁寧をモットーに笑顔でお迎えし、気持ちよく帰られるよう常に心がけています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

市民の要望は年々高揚しており、今までと同じ市民対応では満足度並びに重要度を維持できなくなってきているように感じます。今回のアンケートでは窓口業務の対応の遅さを感じている方が多いように感じました。今後益々高まるであろう市民要望に応えるには職員の資質の向上を図っていく必要があると考えます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

市民が来所された際には尋ねられる前にこちらから先にお声掛けし、お待たせすることがないようにしています。また、混雑時においては一声かけることにより「放っておかれた」と思わせないようにし、話す時にはゆっくりとわかりやすく丁寧に伝えることを心掛けています。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

常に市民目線に立って対応するよう心掛けています。ただし市民の中には、行政センターでの業務で自分の要望等が満たされない場合に不満を口にする方もいます。行政センターで対応できる業務には限りもあるので、来所された市民の方に無駄な時間を費やさせないよう、対応できない業務については担当課へ照会のうえ、必要なものを案内して、市民の方が担当課へ出向いた際にはスムーズに手続きが完結できるよう取り組んでいきます。また、後になって「言った、言わない」「聞いてない」「教えてもらえなかった」等のトラブルの未然防止のため、「今伝えるべき情報は、漏れなく、漏らさず、全て伝える」よう努めます。事務処理については正確・迅速・親切・丁寧をモットーに、各種証明等交付業務においては個人情報の観点から、常に2人態勢で本人確認することを徹底します。さらに転出及び転入並びに転居届等、本庁処理の業務については担当課に処理状況を確認し、待ち時間をお知らせするなどして待ち時間を長く感じさせない工夫が必要だと思われま。

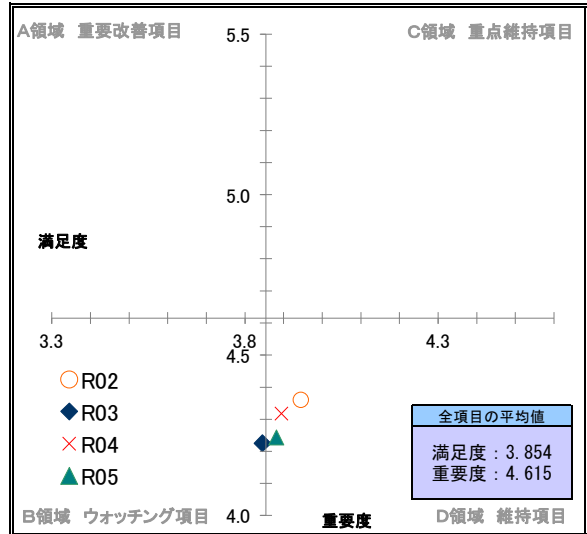
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	南地区振興課①
所属長氏名	小池 哲也

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

当課は、市民が生涯にわたり主体的に学習する機会を提供するため、市民教室、高齢者学級（九合さわやか学級・沢野いきいきワクワク学級）、家庭教育学級（九合すまいる学級）、中・高齢者の生き甲斐づくり事業（沢野生涯学習推進協議会）を開催しています。市民教室においては、こども八木節教室、陶芸教室、クラフトバンド教室、ゴスペル教室、スマホ教室、夏休み宿題ポスター、筋膜リリース&ヨガ教室を開催しました。65歳以上を対象とした高齢者学級は、心身の健康や暮らしに役立つ講話、実技や鑑賞などを開催しました。家庭教育学級では乳幼児を持つ父母が子育てについて学習したり情報交換の場を提供するため4回の講座を開催します。生涯学習推進委員が主体となり行われた、中・高齢者の生き甲斐づくり事業は年2回の視察を行っています。
新型コロナウイルス感染症が5類に引き下げられ大きな行事も実施が可能となりました。おた夏まつり（九合）は、こども八木節教室やサークル団体の発表の場となり盛大に行われました。また、11月にはふれあい文化祭（沢野）も5年ぶりに開催予定となっています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

満足度・重要度が前年度と比較すると下がっています。設問の意見には「土日に講座を開催してほしい」「夜間に社会人向けに講座をしてほしい」などが見られましたが、今年度実施できていない現状であることは1つの理由と考えられます。今後は費用対効果も考え利用者の活動支援や市民教室等の内容の充実にも努めていきます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

市民教室では、幅広く周知できるようにホームページ上で簡単に行政センターだより（市民教室紹介欄）へ展開できるようにハイパーリンク設定を行いました。また、申込時に電話での受付に加え電子申請での受付も併用し参加費の集金も当日とするなど利便性を考慮しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

設問への意見をみますと、「もっと参加したいと思う教室の選択肢を増やしてほしい。時間帯も考慮してほしい。」「行政センターで行う運動などの市民教室が少なすぎる。抽選に外れると参加できない。」などの意見が寄せられていました。例えば人気のある講座は回数を増やしたり他の行政センターと情報共有し特色ある講座の合同開催など、費用対効果を検証しながら事業を実施してまいります。様々な世代が公平に生涯学習の機会を得られるよう、魅力ある講座を研究してまいります。

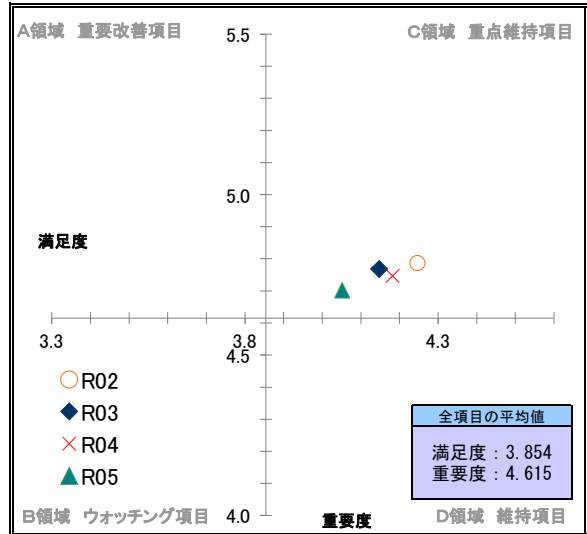
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	南地区振興課②
所属長氏名	小池 哲也

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域	重点維持項目			



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

地域に最も身近な市役所として、来庁されるお客様を明るい挨拶で迎え、来庁の目的や要望をお聞きしています。たとえ希望に沿えない場合でも、丁寧で分かりやすい説明を心掛けています。窓口業務は各種証明発行や申請書の受理、納税等広範にわたる業務であり、広い知識を必要とします。お客様が何を必要としているか、丁寧な聞き取りを行い、発行にあたっては複数の目で確認するなど、正確で迅速な処理を行っております。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

市全体の満足度、重要度ともに前年度比較すると低下しており、設問への意見をみますと「行政センター業務に不満」「問い合わせをしても詳細は本庁で確認してくださいと言われる。勉強していないのでは」「態度が悪い」など厳しいご意見をいただいております。この結果を真摯に受け止め対応する職員の親切丁寧な受け答えはもちろん、幅広く対応できるように日々情報のアップデートを行う意識を課員全員で持ち業務に取り組みます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

市民課対応案件・時間が掛かる発行業務においては、市民課の混雑状況を確認しおおよその待ち時間を伝える、時間が掛かる理由を事前に本人に伝えるなどの対応を行いました。担当外の問い合わせに対しても、担当課を調べ必要書類を確認したりその後お客様が不便の無いよう対応しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

対応が事務的にならないよう、身近な行政として市民の声に耳を傾け親切丁寧に対応することを心掛けます。また、職員によって対応の差がないよう職員全員の知識の向上に取り組みサービスの低下が起こらないよう今後も切磋琢磨していきます。

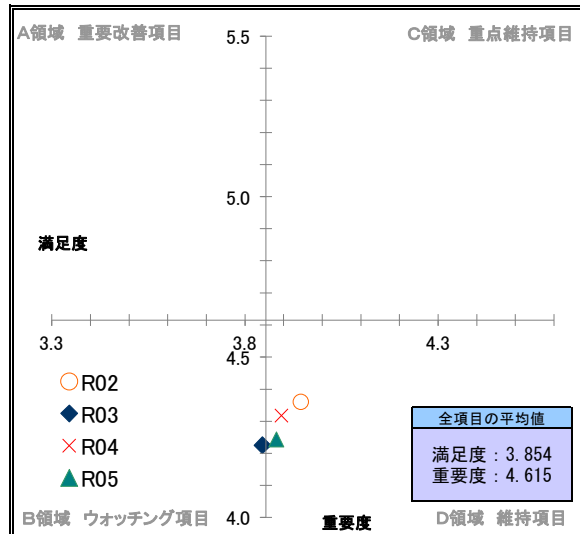
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月20日
課名	東地区振興課①
所属長氏名	澁澤浩之

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

市民教室、女性学級および高齢者学級など市民の各年齢層や生活に合わせた各種講座を開催しており、企画においてもこれまでの参加者アンケートによる分析をもとに、多面的に住民ニーズを把握することで新しい講座の実施にも繋げるよう努めている。
また太田市広報、行政センターだより及びホームページ掲載や館内掲示等をはじめとする様々な広報媒体により、より多くの市民参加を目指している。
地域においても、地区生涯学習推進協議会により健康増進や地域の世代間交流も図りながら、各種事業を幅広く実施していくための情報提供や講座の実施、ならびに研修視察等への支援を継続的に行っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

令和5年度の結果については若干であるが満足度が下降する形となったが、「市民満足度アンケート」が当事業の絶対的な評価ではないため、当該アンケート結果については糧としつつ、今後も担当職員や行政センターレベルでの体感による評価の分析等も合わせながら、さらに魅力ある講座を企画する必要があると考えられる。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

新型コロナウイルス感染症への対応により、各種事業開催への見直し等や地域住民の意識の変化もあったが、引き続きアンケート内容などを参考として、より喜ばれ、かつ、ためになる講座の企画や開催の検討を行った。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

今回の市民満足度アンケート結果について検証し糧とするとともに、引き続き講座参加者によるアンケート結果の分析や他の行政センター等との情報交換等に努め、さらに市民の要望に合った講座を企画開催したい。

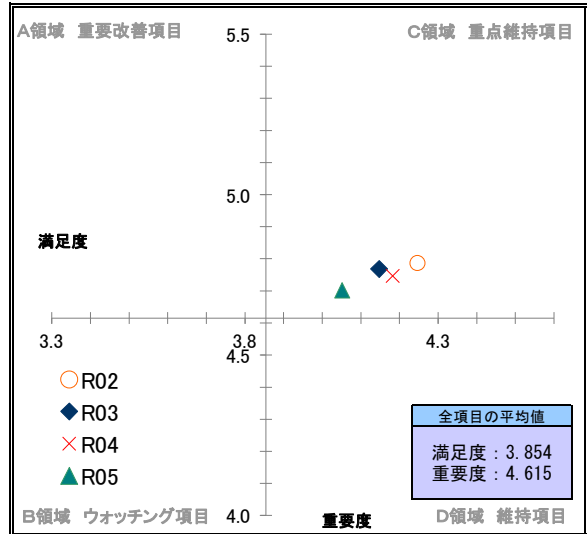
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月20日
課名	東地区振興課②
所属長氏名	澁澤浩之

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

窓口業務では、配置職員が極端に少ない中、正確かつ迅速、ならびに丁寧な対応を心掛け、証明書発行の際は複数の職員で確認を行い、かつ申請者への確認も実施することでミスの発生を職員の努力により未然に防いでいる。
また、不明な点が発生した場合は都度、主管課に確認を行い、また当該主管課での処理を要するものについては、職員の配慮により予め所要の目安時間を確認して申請者に伝えるなど、ユーザーフレンドリーへの対応を心掛けている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

前回と比べて「重要度」および「満足度」についても下がってきてしまっているが、当事業に対する正解はひとつ、つまり今後も正確かつ迅速丁寧という命題に向けて努めていきたい。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

窓口対応に関して不満を感じる利用者があることも考慮に入れ、正確かつ迅速丁寧という、利用者寄り添ったサービスを引き続き心掛けていきたい。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

限られたリソースにおいて上級のサービスを維持するのは困難であるが、可能な限り高いサービスを目指し、所要の努力はしていきたい。

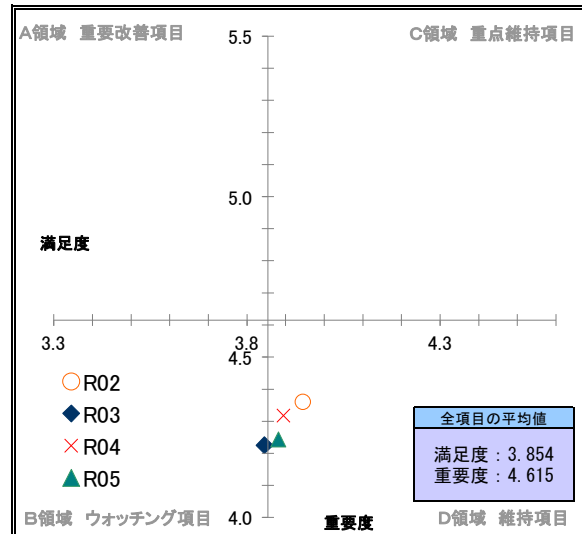
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月26日
課名	北地区振興課①
所属長氏名	小堀 順久

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

強戸地区では、市民教室で「しめなわ作り講座」を実施し、主に60歳代から80歳代までの男女が参加した。また、高齢者大学は、R4年度までは開講前に1度だけの募集だったが、R5年度から各講座ごとの募集とした。(R5年度は全8回)
毛里田地区では、平日夜間の市民教室(ヨガ)を開催した。幅広く受講していただくため前期、後期に分け、また申し込まれた方全員が受講できるように講師に承諾を得て定員数を超えた人数で実施した。本講座は定評があり、今後も継続していきたい。また、休日の午前午後「メイク講座」を実施し、様々な年代の女性方がメイクを通して、笑顔になり講座を終了することができた。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

強戸地区では、満足度では、平均値3.881に対して3.944と0.063ポイント上回ったものの、70歳以上の満足度がやや低かったため、高齢者学級などのアンケートを参考にして、高齢者のニーズにあった講座の開催に努めたい。また、重要度では、平均値4.243に対して強戸地区は4.318と0.075ポイント上回った。
毛里田地区では、市民教室等、平日の昼間の時間帯だけでなく平日夜間、休日の市民教室の開催を希望されている方が多いので、実現に向けて職員対応(時間外勤務)の工夫が必要となる。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

強戸地区では、高齢者大学と強戸地区生涯学習推進協議会で、アンケートで好評だった「ほっちゃ体験」を令和5年度にそれぞれ年1回から2回に増やした。
毛里田地区では、年間を通して平日夜間に月1回の市民教室(ヨガ)を開催した。また、休日の市民教室(メイク)及び生涯学習(そば打ち)を開催した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

市民は何に関心があるのか、引き続き情報収集に努めたい。
生涯学習において様々な分野の学習の機会を設けているが、男性の参加者が少ないので男性も参加しやすい講座内容を企画するため他市の状況などの情報をキャッチしながら検討したい。
また、講座終了後のアンケート結果を踏まえた新講座を企画する等市民へ刺激を与えていければと考える。

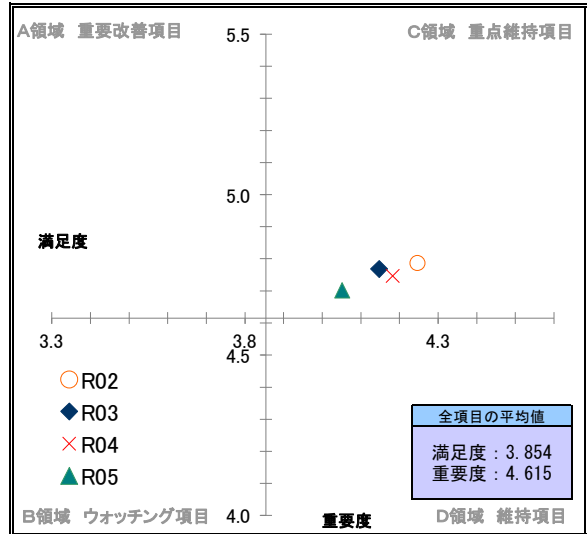
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月26日
課名	北地区振興課②
所属長氏名	小堀 順久

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

市民が必要としている証明書を取るために何度も足を運ぶことのないよう、分かりやすい言葉で正確に聞き取りすることを心がけている。また、来客には積極的に挨拶をして、声をかけやすい雰囲気作りに努めている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

強戸地区では、満足度では、平均値4.052に対して強戸地区は4.204と0.152ポイント上回った。また、重要度では、平均値4.702に対して強戸地区は4.745と0.043ポイント上回った。
毛里田地区では、満足度は4.137ポイントで全体平均値を0.085ポイント上回る一方、重要度平均値は4.640ポイントで全体平均値を0.062ポイントと下回る結果となった。
新事業、新制度について、行政センターに所定の範囲で業務依頼があるので職場研修等で認識の統一を図る必要がある。また、マイナンバーカードによるコンビニ発行についての職場研修も必要となる時期に来ている。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

担当業務を行いながら、職員全員で窓口を意識し、来客を待たせないよう対応している。また、他部署への問い合わせが必要な場合は、時間を要する旨を事前に伝え、回答待ちの間も言葉かけを行う等配慮している。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

窓口対応する際、わかりやすい言葉で丁寧な聞き取りをすることで、市民の方が必要とする証明書がスムーズに発行できるので、今後も引き続き、職員全員ができるだけ専門用語を使わず「市民の目線」に立つ意識を忘れずに窓口対応を行ってきたい。

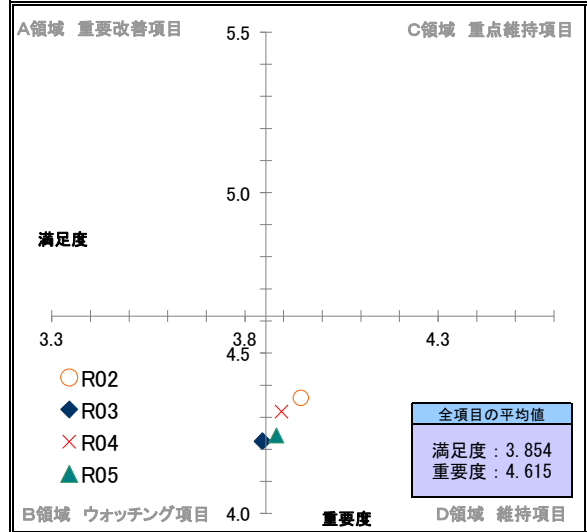
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月14日
課名	尾島地区振興課①
所属長氏名	長谷川 雅広

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

・尾島行政センターで実施する生涯学習事業は、社会の変化に伴い多様化する市民の学習ニーズを把握し事業を実施する。
 ・将来を担う児童を対象に地域の方々を指導者として文化、スポーツ、芸術等を通じて子ども達に自主性及び社会性を身につける機会を提供するため、おじま子ども週末クラブを毎月第1、3土曜日の午前開催している。
 ・市民教室では市民のニーズを取り入れた教室等を開催し参加者からの満足度は高い傾向にある。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

地区別の満足度、重要度も平均を下回っていることから、既存事業にとらわれることなく市民ニーズを捉えた事業を開催し、市民満足度の向上を目指したい。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

他行政センターの市民教室開催状況を聞き取りし、人気のある教室や開催回数などについて収集を行い、新規の市民教室を企画し開催内容のマンネリ化を防いだ。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・既存事業にとらわれず市民のニーズの把握に努め、市民の興味ある新規事業を企画する。
 ・市民教室等の開催については、尾島・世良田生涯学習センター両施設を有効活用し尾島地区の生涯学習の推進を図っていく。

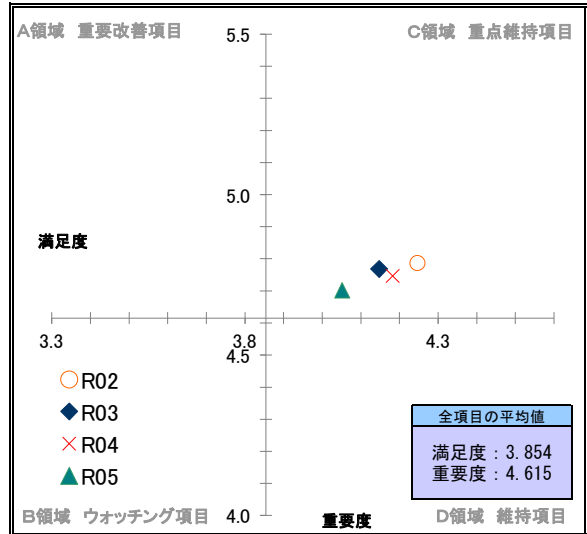
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月14日
課名	尾島地区振興課②
所属長氏名	長谷川 雅広

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
		満足度	4.246	4.147	4.182	4.052
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

市民の身近な市役所として、各種証明の交付や届出等を正確かつ迅速に対応できるよう、職員一丸となってサービス向上に努めている。また、尾島行政センターでは福祉関係の業務も一部取扱い、幅広い手続きに対応しているため、職場研修を実施して共通認識を持って業務のレベル向上を図っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- ・尾島地区の満足度が低い値であるが、尾島地区振興課では市民の身近な市役所として、迅速・丁寧で間違いの無い業務を行うため、引き続き職場研修を実施し共通認識を持ち業務のレベル向上を図っていく。
- ・尾島・世良田行政センターが統合し、3年経過したが旧行政センターへ足を運んでしまう市民が多く、行政サービス窓口が1箇所となり不便を感じている市民は多い。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- ・尾島・世良田行政センターが統合し、3年経過したが旧行政センターへ足を運んでしまう市民が多かったため、行政センターだより、HPなどで周知を図った。
- ・窓口業務では、課員のスキルアップのため職場研修を複数回開催し職員の業務知識と能力の向上を図った。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

未だ旧行政センターへ足を運んでしまう人がいるので、今後も行政センターだより、HPなどで周知を図る。また、職場研修を継続的に実施し、課の事業目標である「親切・丁寧・正確」を実践していく。

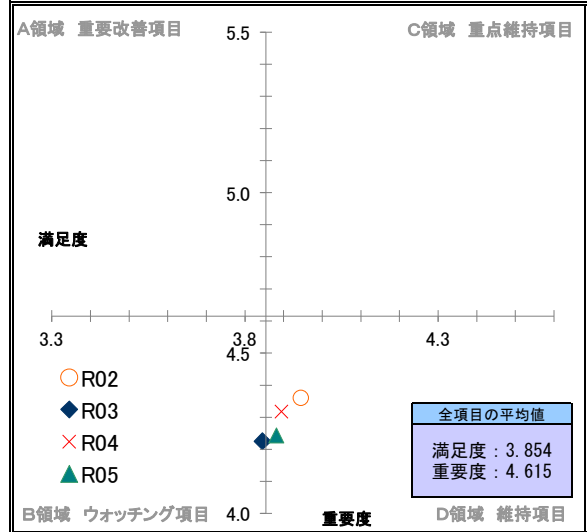
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	新田地区振興課①
所属長氏名	課長 山崎弘子

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

木崎、生品、綿打の各センターで市民教室、高齢者学級及び女性学級等を開催しました。開催後にはアンケート調査を実施して結果を検証し、次回の企画に反映させるよう努めております。
 なお、講座等の申込み方法については、参加者の利便性を考慮し、電話やパソコン(「ぐんま電子申請受付システム」)により受付しています。
 また、生涯学習推進事業として、令和4年度はエコ活動(グリーンカーテン)、木崎郷土かるた史跡巡りウォーク、グラウンド・ゴルフ大会、館外研修、工場見学、秋の歴史散策、体操教室、そば会、ふれあい祭り等を実施しました。この事業では、各地域の委員による生涯学習推進協議会がイベント等を企画実施し、地域における生涯学習の推進に貢献しています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

市民ニーズを的確に把握し、ニーズに対応した生涯学習の場を提供して参りたいと考えます。
 市民教室・講座等に関しては、より広く市民の方にご参加いただけるような内容及び開催時間等を検討していく必要があると認識しております。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

前年度に実施していない講座を企画開催することによって、新たな利用者を増やすよう努めました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

今後一層市民ニーズに合った魅力ある講座の開催に努めて参ります。講座等の種類を充実するとともに異なる時間帯での開催等も検討し、より多くの方にご参加いただくことによって、引続き地域の生涯学習を推進できるよう努めて参ります。講座等の開催に際しては、行政センターだより、広報、ホームページ等で周知し、参加者を募る予定です。

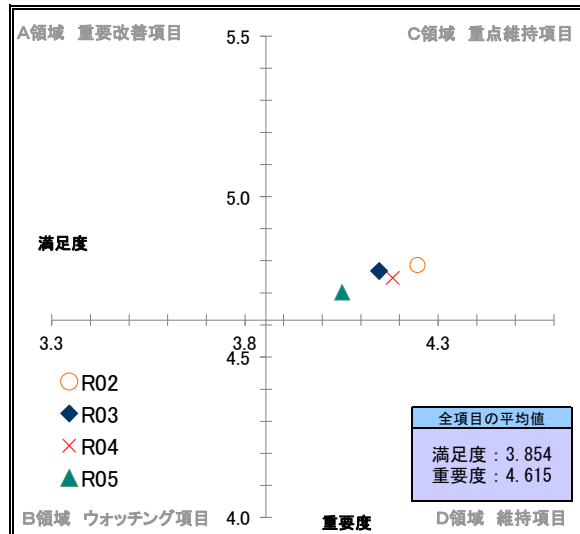
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	新田地区振興課②
所属長氏名	課長 山崎弘子

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

来庁されたお客様の要望を的確に把握し、主管課と連携を図りながら迅速に対応するよう努めております。市民課、資産税課、市民税課、収納課、国民健康保険課、医療年金課、介護サービス課、こども課、及び障がい福祉課の幅広い業務を取扱っておりますが、研修によって職員のスキルアップを図るとともに、証明書等を発行する前にダブルチェックを行うことで、ミスが発生しにくい体制をとっています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- ・より一層お客様の立場に立った対応を心掛けていく必要があること。
- ・お客様をお待たせする時間に配慮すること。
(人間的に待たせるシチュエーションが生じるのは必然的になるが、待たせる際の声がけなどで不満感を軽減する等行う。)
- ・迅速かつ正確できめ細やかな対応を行うこと。
- ・職員の力量の向上に努めること。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

お客様の要件・要望に対して親切丁寧に対応し、迅速・正確な処理に努めて参りました。また、研修等を通じて、取扱っている業務について職員一人ひとりのスキルアップを図りました。ミスやヒヤリハットなども共有し再発防止に努めております。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

意識的な「挨拶」「声掛け」を継続的に実施することでお客様とコミュニケーションを図り、ミスのない事務の遂行を目指します。また、今まで以上に親切丁寧な対応と迅速かつ正確な事務処理を行うために、職員一人ひとりのスキルアップを図ります。

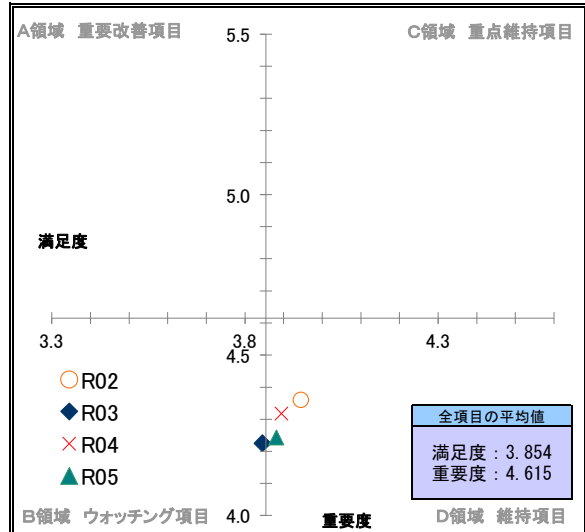
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	藪塚地区振興課①
所属長氏名	渡辺 幸雄

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

藪塚本町中央公民館の主催事業及び市民講座は、開かれた生涯学習や社会教育活動の拠点として、地域住民をはじめ、市民及び様々な団体などに幅広く利用・活用されています。
 中高年・シニア向けの「ワードステップアップ・パソコン教室」、高齢男性に向けた「男性ストレッチ&筋力アップ」を行い、健康増進のため「骨盤矯正&エアロビ」、シニア向け椅子に座ってヨガなどを企画しました。また、音楽専門家を迎えての公開講座(コンサート)「叙情歌・名曲に親しむ」は、毎回参加者に好評を頂いております。
 また、夏休み期間を利用し、市内小学生を対象とした、絵画教室・工作教室・読書感想文も好評です。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

開催講座などの参加者からのアンケート結果は、好意的なものが大部分を占めています。毎回多少評価等の上下の変動はありますが、幅広い市民ニーズにあった生涯学習事業や社会教育活動を行っています。また、アンケート結果等で希望者の多い講座は、講師などと調整をとりながら市民講座開催を企画します。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

市民が興味をひくような身近な項目・生涯学習事業や各種学級を企画をしようと考えています。講座参加者の反応は好評を得ていますので、より市民ニーズに合った、そして満足度の高い講座・教室等の企画を試みます。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

市民ニーズを把握した講座を継続しながら、タイムリーな講座を企画できれば良いと考えます。また、一般的にスマートフォン、タブレット等の普及が進んでおり、市民ニーズを考慮すると、主に高齢者(シニア)層を対象としたスマートフォン使用方法・機器説明、操作などの相談が考えられ、それらに対するIT関連講座の開設が考えられます。
 コロナ感染が下火にはなっていますが、感染症対策をとりながら、開催等が比較的容易な事業(講座・教室)の企画をします。

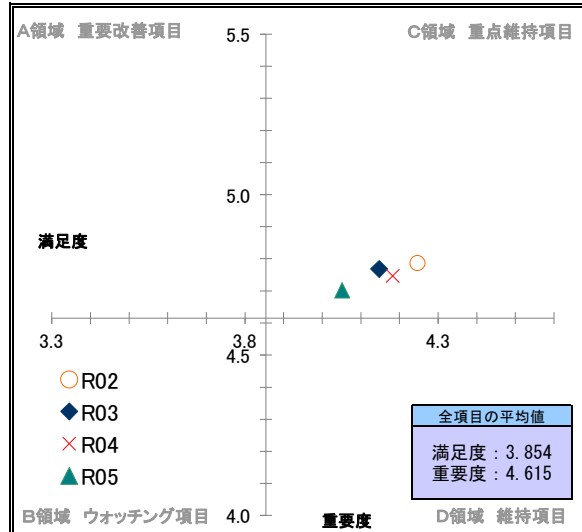
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	藪塚地区振興課②
所属長氏名	渡辺 幸雄

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が主体のまちづくり

設問	問21	証明・届出業務のサービス向上について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.246	4.147	4.182	4.052	↓↑↓
	重要度	4.787	4.768	4.747	4.702	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

当課の藪塚本町行政センターは、アットホームを感じさせる身近で親しみやすい小さなけれど便利な市役所として、市民課業務を筆頭に各種証明、届出、公金収納等の窓口を多くの地域の市民（住民）が利用しています。藪塚本町行政センターは藪塚東部地区、藪塚西部地区の両地区の丁度中心部に位置し、両地区の市民、業者のほか近隣の自治体の業者等が利用しているため、窓口業務の取り扱い件数が最も多い行政センターです。そのような状況の中、職員が一枚岩となり、窓口経験年数が長いベテラン職員が中心となり研修を行うなど、充実した窓口業務を行うための研鑽・努力を重ね、市民への窓口対応についても職員一人、ひとりが親切丁寧で正確、迅速な対応を心がけて行っています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

前回の「市民満足度アンケート結果」での「証明・届出業務のサービス向上」における、満足度は若干であるが下降した。一方で重要度は3カ年連続でわずかつ下降し続けている。また、散布図C領域重点維持項目に位置しています。このアンケート結果をふまえ、基本姿勢を守りつつより一層の親切、丁寧で正確、迅速な窓口業務を市民（住民）提供するために関係課との連携を強化することと、職員個々の業務のスキルアップと接遇向上を図る対策をとります。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

「市民満足度アンケート結果」での「証明・届出業務のサービス向上」における、満足度は若干であるが下降した。一方で重要度は3カ年連続でわずかつ下降し続けている。また、散布図C領域重点維持項目に位置しています。満足度、重要度ともに、このアンケート結果をふまえ、より一層の親切、丁寧で正確、迅速な窓口業務を提供するために関係課との連携を強化することと職員個々の業務のスキルアップと接遇向上を図る対策をとります。また、庁舎及び敷地内の美化清掃を徹底し「クリーンな行政センターづくり」につとめます。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

窓口で主に取り扱う各種証明、届出、公金収納等に対してきめの細かい丁寧な研修を行い再度基本事項の徹底を行います。職員個々の窓口業務の対応の平準化を図り、問題点や疑問点については職員一同が共通認識し、改善に向けて職員が自ら考え対処する仕組みを強化します。また、職員一同で「明るく・親切・清潔をモットーとした行政センターづくり」につとめます。

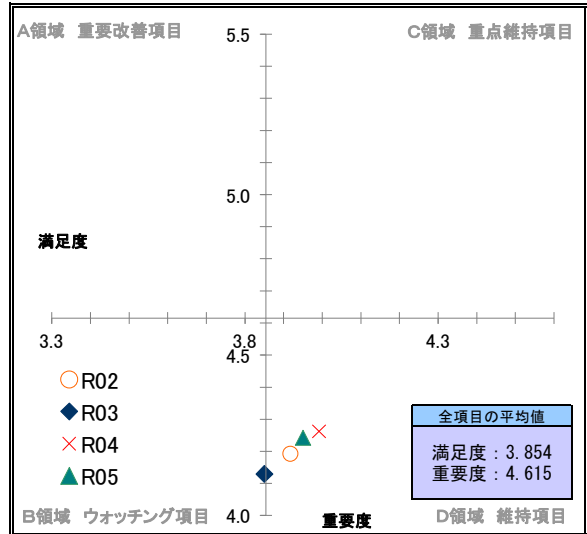
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月28日
課名	文化スポーツ総務課①
所属長氏名	柳 勝

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問18	芸術と文化の振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.917	3.850	3.992	3.950	↓↑↓
	重要度	4.193	4.129	4.262	4.242	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

本市の芸術文化振興の総務担当課として、一般財団法人太田市文化スポーツ振興財団へ各種文化振興事業等の業務委託を行うことにより多種多様な事業の開催を可能にし、幅広い市民に芸術文化に触れていただくことで芸術と文化の振興に努めています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

市民からは施設の充実や事業の開催についての意見が寄せられています。満足度、重要度の数値は昨年と比較して、若干下がっておりますが、全体の順位は上がっていることから、継続的に本市の芸術文化事業に対し、市民の関心が高いことが伺えます。今後とも、一般財団法人太田市文化スポーツ振興財団と連携を強化し、あらゆる媒体を使用して事業のPRをすることで、市民はもとより市外、県外からもより多くの人々に本市の芸術文化事業に参加していただきたいと考えており、本市の芸術文化を広く発信していく方法について、より一層の検討を重ねていくことが必要と感じております。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

昨年もコロナ禍ではありましたが、感染症対策を徹底した上で、予定していた事業をほぼ実施することができました。多くの市民に事業内容を知ってもらうために、一般財団法人太田市文化スポーツ振興財団と連携し、チラシの配布やポスター掲示、広報紙掲載、ホームページ、SNS等での情報発信を行い、事業の周知活動を積極的に展開しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

一般財団法人太田市文化スポーツ振興財団と連携して、多くの市民が芸術文化に触れる機会を創出できるよう多種多様な事業を検討していくことです。また、事業の内容を広く周知できるようにPRの方法について、今まで以上にあらゆる媒体を通して発信できるように努めていきます。

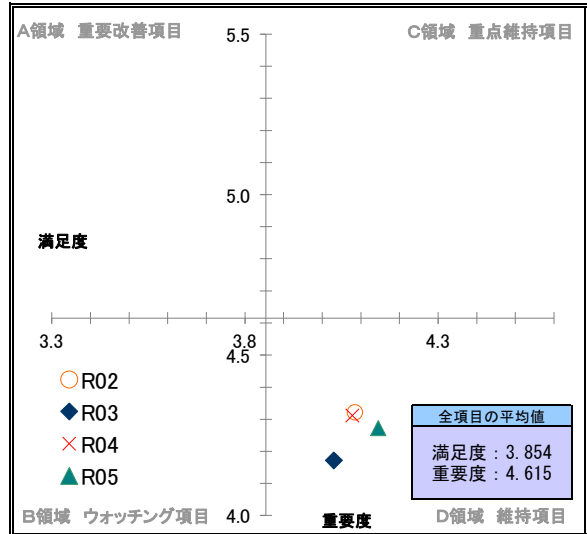
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月28日
課名	文化スポーツ総務課②
所属長氏名	柳 勝

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	生涯にわたってスポーツに親しみ楽しめるまちづくり

設問	問19	スポーツの振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.085	4.030	4.078	4.145	↓↑↑
	重要度	4.321	4.172	4.311	4.272	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

本市のスポーツ振興の総務担当課として、一般財団法人太田市文化スポーツ振興財団へ生涯スポーツや競技スポーツなどの各種事業の業務委託を行い、同財団と連携しスポーツの振興に努めています。昨年度は実施できませんでしたが、スポーツ振興の一環として、国際的なスポーツ大会に参加する選手団のキャンプ誘致等に取り組んでおります。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

満足度の数値が上昇し、施設の充実に対する意見が多く寄せられています。これは、群馬クレインサンダーズがホームタウンになり、ホームゲームが本市で多く実施されたこと、新アリーナが完成し、利用が開始されて評価が高かったことが要因と考えられます。スポーツ事業に関して、日本全体での盛り上がりを感じているなか、市民のスポーツに関する興味も高く、今後とも、一般財団法人太田市文化スポーツ振興財団と連携して、本市のスポーツの振興に寄与していく必要があると考えます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

昨年度もオーストラリア女子ソフトボール代表チームと連絡を取り合い、日本で開催される国際大会の事前キャンプの誘致交渉を行ってまいりましたが、日本での大会自体が開催されなかったため、事前キャンプは実現しませんでした。今年度も連絡を取り合い、関係を保ちつつ、日本でのキャンプ誘致のアプローチを継続して実施しています。また、群馬クレインサンダーズのホームタウンにおける様々なスポーツ関連事業が契機となり、市民のスポーツに関する関心が向上しているなか、この機会を好機ととらえ、一般財団法人太田市文化スポーツ振興財団と連携し、本市のスポーツの振興を図ってまいりました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

市民のスポーツに関する関心が、幅広くスポーツ全般において高まりを見せています。市民が様々なスポーツにふれあい、安心してスポーツを楽しめる機会を提供できるように、一般財団法人太田市文化スポーツ振興財団と連携していきながら本市のスポーツの振興を図り、市民満足度の向上に努めたいと思います。

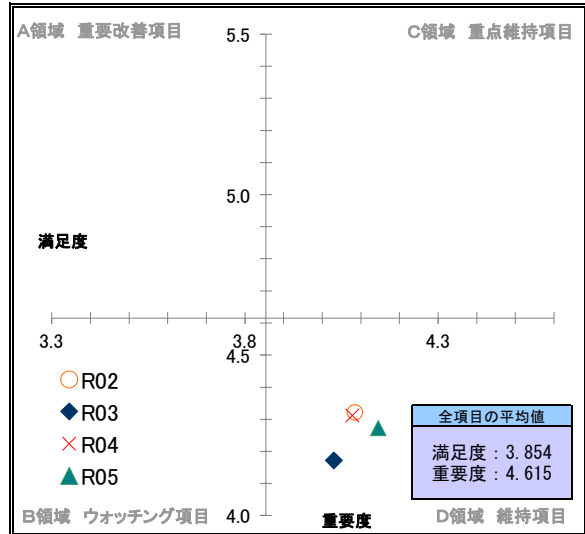
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	スポーツ振興課
所属長氏名	新島 由光

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	生涯にわたってスポーツに親しみ楽しめるまちづくり

設問	問19	スポーツの振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.085	4.030	4.078	4.145	↓↑↑
	重要度	4.321	4.172	4.311	4.272	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

生涯スポーツの一大イベントとして、太田スポーツ・レクリエーション祭を毎年10月に開催している。同時開催するスバルマラソンでは、距離区分を設け、合計で4,000人のランナーが参加するなど、幅広い層に対してスポーツに親しみ楽しめる事業を実施している。
今年度完成した太田市総合体育館をホームアリーナとするプロバスケットボールチームを始め、市内で活躍する企業のスポーツチームと連携して、スポーツを通じたまちづくりに向けた取り組みを実施している。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

「いつでも・どこでも・だれでも」スポーツを楽しめる環境整備が求められている。
また、昨年同様、バスケットボールを活用した都市の活性化が期待されている一方、行政の支援や取り組みが特定のスポーツに偏ることに対する懸念も示されている。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

スポーツに親しむ機会を確保するため、検温・消毒ブースを設置するなど新型コロナウイルス感染症対策に配慮して、3年ぶりにスポレク祭を開催した。
群馬クレインサンダーズを応援するツアーを実施するほか、それ以外のプロスポーツ支援としてバレーボール観戦事業やプロサッカー選手による教室を開催した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

主催する事業において、自由参加や幅広い層を対象とする観点より一層取り入れることを通じて、スポーツがより身近なものになるよう努める。
太田市総合体育館を核としたスポーツによるまちづくり推進のため、トップレベルの大会誘致やチーム・地域と協働した事業を実施する。

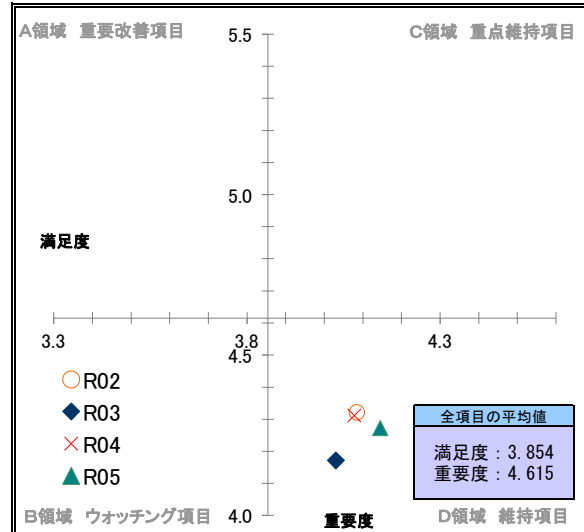
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月5日
課名	スポーツ学校担当
所属長氏名	青田 晃一

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	生涯にわたってスポーツに親しみ楽しめるまちづくり

設問	問19	スポーツの振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.085	4.030	4.078	4.145	↓↑↑
	重要度	4.321	4.172	4.311	4.272	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

コロナ過での活動自粛から、通常活動や声出し解禁など本来の活動が本格的なスタートした。出場できる大会や合宿については、全面的な支援を心掛けるとともに普及活動においても必要な支援を行った。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

受講生に質の高い指導を提供するため、指導者の指導力向上や受講生の技術力向上を図ること。また、バスケットボール以外のスポーツでもスポーツ学校を通じて活動できるということを周知していきたい。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

今年度は、抽選でハズれた人に対し、体験練習会という形で案内通知を送付し、希望する子どもたちに対し、計4回実施した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

受講生の競技力向上を積極的に推進すること。さらにはジュニアスポーツの普及及び底辺拡大を図るため、広くスポーツが体験できる場を提供していきたい。

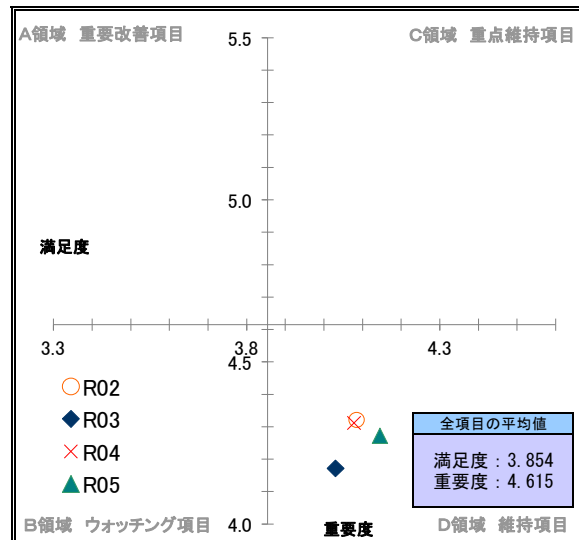
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月14日
課名	スポーツ施設管理課
所属長氏名	小此木 淳

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	生涯にわたってスポーツに親しみ楽しめるまちづくり

設問	問19	スポーツの振興について				
設問結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.085	4.030	4.078	4.145	↓↑↑
	重要度	4.321	4.172	4.311	4.272	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

・太田市総合体育館（オープンハウスアリーナ太田）が令和5年4月に完成しました。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・太田市総合体育館の利用開始に伴い、増加する利用者の駐車場の確保が課題ととらえており、用地確保に向け関係課と協力しながら対応してまいります。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・武道館周辺の用地を確保し、駐車場として整備しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- ・電波状況の改善に向け、通信事業者に基地局の設置等について協議をします。
- ・駐車場の用地確保と整備を進めます。
- ・太田市総合体育館について、市民に広く使いやすい施設となるよう指定管理者と連携して進めていきます。
- ・老朽化したスポーツ施設の修繕を行います。

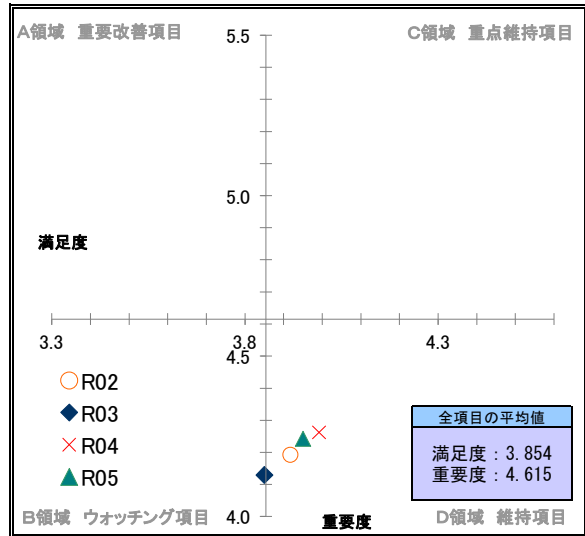
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月5日
課名	文化課
所属長氏名	天笠 裕嗣

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問18	芸術と文化の振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.917	3.850	3.992	3.950	↓↑↓
	重要度	4.193	4.129	4.262	4.242	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

文化課では、平成29年度より市民会館・新田文化会館・藪塚本町文化ホールという3つのホールを所管している。市民会館では令和3年度に新たに利用開始した市民会館広場を活用した「おおた街なかジャズフェスタ」や気軽に市民会館へ立ち寄れる「ラウンジピアノ音楽会」等を開催し、賑わい創出に努めるとともに、プロの演奏家が人の集まる場所へ出向き、普段クラシック音楽を聴かない方、聴きたくても聴きに行けない方のもとへクラシック音楽を届ける「100万人のクラシックライブ」を市内各所で開催した。その他、自主事業、共催事業の開催を通して、文化の発信地としての魅力を発揮できたと思われる。また、市民会館だけではなく、新田文化会館や藪塚本町文化ホールにおいても多数の団体に利用していただいた。市民に周知され実際に利用していただくことで、芸術文化の振興に大いに貢献していると考察する。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

前年と比較し、満足度及び重要度ともに微減したが、満足度はR05平均値を上回っている。今後も各会館の情報をさらに詳細にPRしていくことや、いかに市民へ貸し出せる機会を増やせるかを検討していく必要がある。
新型コロナウイルス感染症が第5類へ移行後も自主事業・貸館事業ともに運営面において来館者の感染症対策を引き続き徹底し、安全に配慮しつつ、いかに会館の存在意義を市民にアピールできるかが大事であるとする。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

前年度は「若者をサポートするようなイベントを企画して欲しい」との意見が自由意見として提出された。市民会館においては令和4年度には大学ビッグバンドを招いての「OTA JAZZコンサート」を3年ぶりに開催した。また、令和4年度に引き続き、令和5年度も演劇参加希望者を公募した「太田市民ミュージカル」を開催した。オーディション、稽古など市民が参加することで芸術と文化の振興に寄与することができたと思う。このように今後も若者をサポートするような企画を開催し市民満足度を上げる努力をしていきたい。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

「芸術等の発表会前に広報に知らせてほしい」や「立派な市民会館ができて良かったが、イベント・コンサートが少ないと思う」との意見が自由意見として提出された。文化課では市民会館・新田文化会館・藪塚本町文化ホールの3館連携して多彩なジャンルの公演を数多く開催しているが、まだまだ広報活動が不十分なことがうかがえる結果だと思う。今後も「広報おおた」での周知をはじめ太田市ホームページ、各会館のホームページ、文化課アカウントのSNS等を駆使して様々な方法で多くの世代へ周知できるよう宣伝活動をしていきたい。

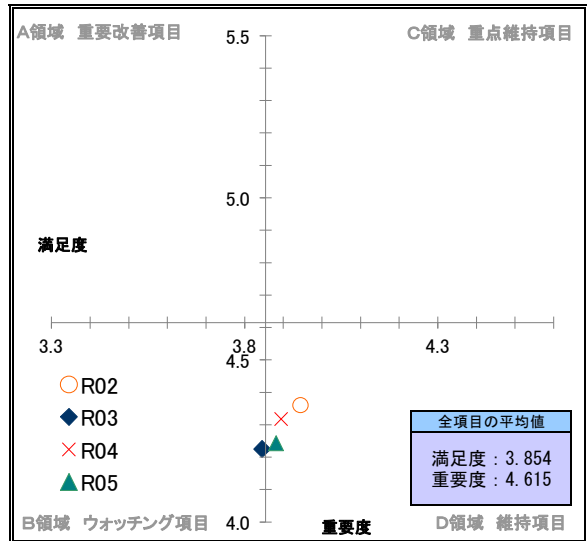
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月15日
課名	学習文化課
所属長氏名	平賀 英夫

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

【特色ある図書館運営】
各図書館(中央・尾島・新田・藪塚本町)では、地域の特性を生かした特設コーナー(多文化共生・中島飛行機・新田義貞・へび関連)を設置し、各館独自のイベント・本の特集コーナー・企画展示を実施している。
○全館：新小学1年生向け「図書館へ行こう！」の配布、古本市、本の特集コーナー
○中央：太田市所蔵アニメキャラクター展、ビブリオバトルの開催 ○尾島：利用者参加型企画展、なつやすみ読書チャレンジブック ○新田：本の福袋貸出(夏休み、クリスマス)
○藪塚本町：図書館とコラボ企画の開催

【独自サービスの展開】
お年寄りや体の不自由な方等に図書を自宅まで届ける宅配サービスを実施している。

【継続した新規図書購入】
各図書館において、新規資料の蔵書の充実に努めている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

1. 資料の内容をより豊富なものにする。
2. 学習席や閲覧席を増加し利用の充実に図りたい。
3. 生涯学習に対する市民ニーズを捉えつつ、図書館運営を行う必要がある。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・資料内容の充実、学習席の利用復活、閲覧席及び学習室の座席を増加しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

生涯学習施設の充実や市民教室などの充実に対する市民の要望があることから、利用者の方が快適に過ごせる施設管理、図書に関しては資料の充実に図りたい。

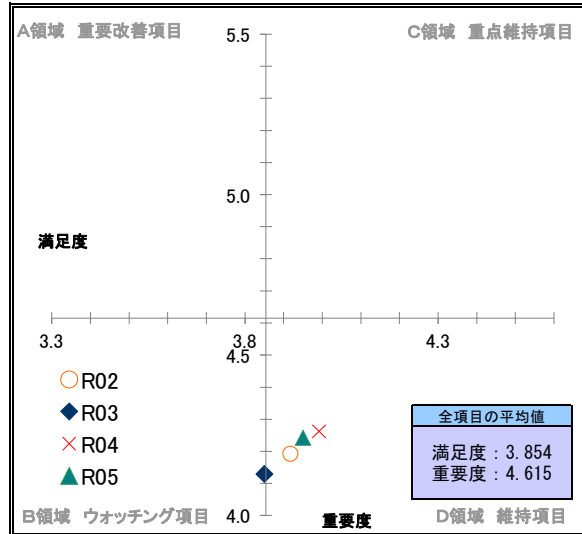
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月27日
課名	美術館・図書館
所属長氏名	高橋 公道

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問18	芸術と文化の振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.917	3.850	3.992	3.950	↓↑↓
	重要度	4.193	4.129	4.262	4.242	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

まちに創造性と賑わいをもたらす芸術文化の拠点として、市民参加型イベントや芸術文化に触れ親しめる機会となるワークショップの開催など、魅力ある活動を積極的に行っています。また、美術館と図書館の複合施設であることから、本と美術の多様なかわりをテーマとした企画展の開催や、美術館・図書館の特徴を活かした多彩な事業の展開に努めています。

<令和4年度事業実績> ◇美術展…(企画展2本・巡回展1本) 観覧者 7,104人
 ◇図書イベント…(本でつながるイベントvol.1~vol.10) 参加者 1,786人
 (おはなし会) 48回 参加者 666人
 ◇寄席…16回 入場者 686人 ◇映画上映会…14回 入場者 345人

<令和4年度来館者数> 155,905人(月平均 12,992人)

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

アンケートの結果では、満足度が高く重要度の高い[維持項目]に分類され、昨年度より満足度・重要度ともに微減となっています。年齢別においては、10~50歳代で満足度が平均値を上回り、10歳代を中心とした特に若い世代の方から好意的な評価をいただきました。幅広い層のより多くの方々に芸術文化に親しんでいただけるよう、世代や興味に合わせた柔軟なテーマに基づく多彩な事業活動を今後も展開してまいりたいと考えております。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

館の魅力と活力の向上に向けて、親子で参加できるイベントやワークショップ、あかちゃんを対象とした美術鑑賞プログラムの実施、美術展にあわせた特別映画上映会や寄席など多彩な事業を開催し、あらゆる世代の方々に芸術文化に親しめる様々な機会を提供しました。また、本館の事業・活動や取組みを広く周知するため、館内掲示に加えてSNSなどを活用した情報発信、学校等へのチラシ配布や、広報おた、ホームページ、行政センターだより等への掲載等、積極的な広報活動を行いました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

市民と共にまちに創造性と賑わいをもたらす施設として、芸術文化を多方面から紹介するとともに、複合施設の特徴を生かした魅力ある事業展開により芸術文化に触れる機会を積極的に提供してまいりたいと考えております。また、広報、行政センターだより、ラジオ放送、SNSなど、様々な手段により情報発信を充実させ、積極的なアプローチを行ってまいります。さらに、学校教育との積極的な連携を図り、可能な限り多様な鑑賞体験・学習体験の場を設定するなど、当館の活動を地域に広げ、充実した教育普及活動展開に取り組んでいきたいと考えております。

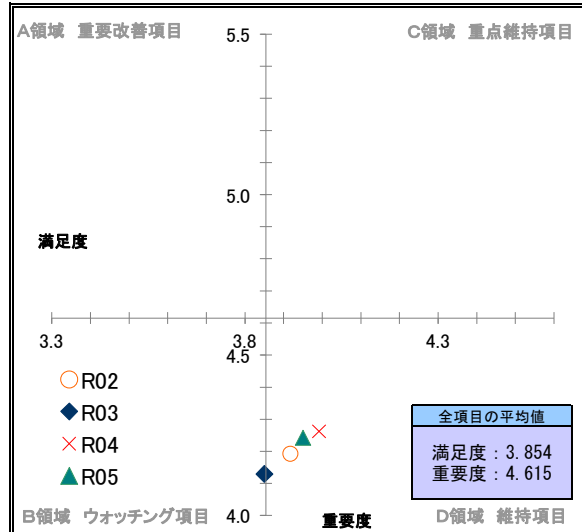
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月28日
課名	芸術学校担当
所属長氏名	矢野 和弘

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問18	芸術と文化の振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.917	3.850	3.992	3.950	↓↑↓
	重要度	4.193	4.129	4.262	4.242	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

おおた芸術学校は、太田市独自の施策としてプロの講師による専門的な芸術教育を児童・生徒に受けていただけるよう、平成8年度から様々な事業に取り組んでいます。現在、本科としてリトミック科、オーケストラ科、合唱科、演劇科、ソルフェージュ科の5科を開講しており、また付属団体としてオーケストラ「ジュネス」、合唱団「コール エンジェル」、劇団「松ぼっくり」の3団体が活動しています。
コロナ禍で十分な活動ができなかったこともあり、満足度・重要度ともに前年度より若干減少したものと考えます。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

おおた芸術学校の活動は「芸術と文化の振興」に含まれており、全体では満足度は中位、重要度は下位となっています。残念ながら昨年と比較して重要度・満足度とも減少傾向にあります。引き続き芸術と文化への市民の関心を高めていく必要があり、今後も当校の活動を含めた本市の芸術文化活動に対し、児童・生徒の若年層のみでなく、保護者・祖父母世代にも当校の活動の理解が得られるよう、市民・関係者の意見に耳を傾け、充実した運営に努めてまいりたいと考えております。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

おおた芸術学校では、市民満足度アンケートのみならず、本科の受講生、付属団体の団員とその保護者にアンケート等を実施し、その意見を踏まえながら活動を行っております。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

おおた芸術学校の活動について、継続的な改善を図り受講生の満足度向上及び、より充実した内容を市民に提供できるように努めてまいります。また今後とも広報、ポスター、チラシ、ホームページ、SNS等を活用し、より広く事業の周知を図り、充実した運営に努めていきたいと考えております。

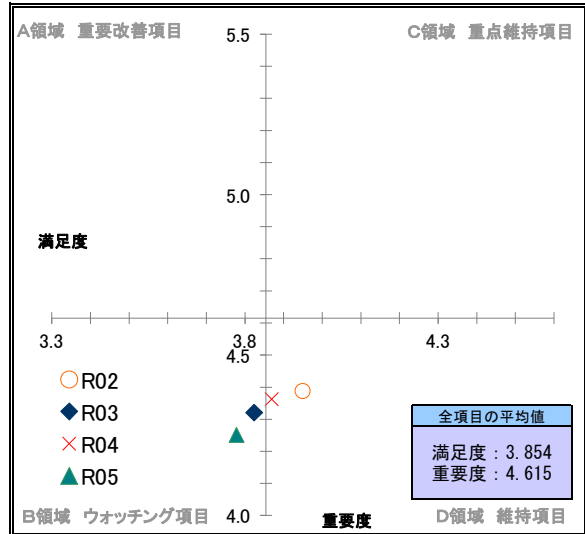
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月22日
課名	社会支援課
所属長氏名	中村 浩史

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が個性と能力を発揮できるまちづくり

設問	問22	市民参加によるまちづくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.949	3.824	3.869	3.778	↓↑↓
	重要度	4.388	4.321	4.363	4.251	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

・民生児童委員は、市民の様々な相談にのり、適切な担当機関へつなぐ役割をしています。社会支援課ではその民生児童委員への様々なバックアップをしたり、民生児童委員の識見向上を図るための研修を実施しています。
 ・フードバンク事業では、市民の皆様が家庭で余っている食品をより身近な場所で寄付することができるよう、市内4郵便局と市内14行政センターと合わせて18か所の食品寄付受入窓口を設置し利便性向上を図っている。寄付された食品は生活困窮のため食料支援を必要としている人に適切に配付したほか、連携していることも食堂や障がい福祉施設等に配付して有効活用されたとともに、地域における相互扶助の社会づくりの一助へと繋がった。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・民生児童委員の活動は年々複雑化・多様化し、活動量が増大していることから、負担軽減に向けた活動しやすい環境の整備や支援、職務内容の明確化や他機関との連携強化などが課題となっている。
 ・民生児童委員の担い手不足が深刻化している理由として民生委員制度の認識が低く、役割や活動内容が理解されていない面があることから、広く制度の周知を図るなど人材確保に向けた取り組みが課題となっている。
 ・フードドライブ活動について広く周知を図るため、イベント会場等での更なるPRを検討していきたい。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・民生児童委員の主な活動は見守り事業がメインであり年々対象者数が増加している現状にある。社会福祉協議会のふれあい相談員や市役所職員によるお年寄りみまもり隊との連携は図られているものの地区によっては負担が軽減とまでは至っていない。引き続き毎月実施される民生児童委員協議会の会議等で検討していきたい。
 ・イベント会場においてフードドライブ活動の周知を行ったとともに、行政センター及び郵便局窓口におけるフードドライブの更なる推進を図るため広報おたをを活用した食品の寄付を募り、生活困窮者に配付するための食料の確保に努めた。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・民生児童委員の任期満了に伴う改選が行われたため、新任委員に必要な知識習得や識見を広げるための研修の充実を図り、委員の資質の向上及び地域福祉活動の推進に向けたサポートをしていくとともに、民生児童委員の活動量が増大していることから、負担軽減に向けた環境の整備に取り組んでいきたい。
 ・食料を寄贈していただくことにより成り立っているフードバンク事業の安定した運営が図れるよう、市民や企業に趣旨や理解をより一層深めてもらうため、広報紙やHP等を活用して更なる周知をしていきたい。

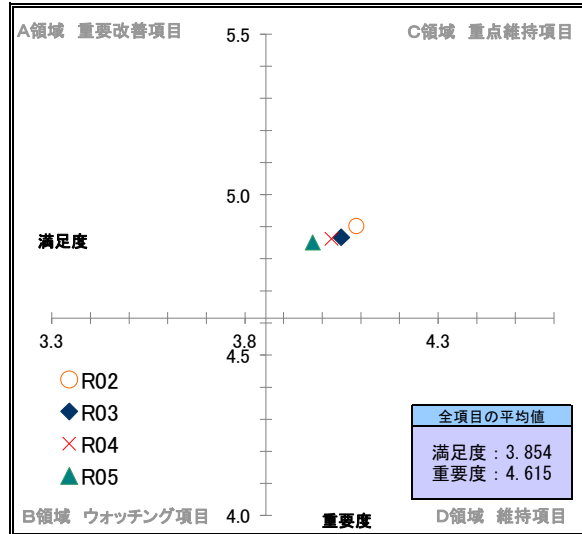
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月26日
課名	障がい福祉課
所属長氏名	山崎 美香

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	みんなで支える福祉のまちづくり

設問	問6	障がい者福祉の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.088	4.049	4.024	3.975	↓↓↓
	重要度	4.902	4.867	4.863	4.851	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

障害福祉サービスについては、法定サービスである自立支援給付事業とともに、障がい者のニーズに対応するため、地域生活支援事業や市単独事業にも取り組んでおり、一例として、「障がい児通所施設給食費助成金」では、令和4年度より給食費の滞納要件を廃止し、令和5年度からは第1子も助成対象とすることで制度の拡充を図っています。職業的自立訓練施設についても、社会福祉法人等と連携しながら、障がい者が自立できる環境づくりに努めています。

「親亡き後」については、障がい者等が地域で暮らし続けることができるよう、令和元年度から運用が開始された「地域生活支援拠点事業」において、令和2年度、令和3年度ともに3件、令和4年度は4件の緊急対応を実施しました。

また、4箇所の地域活動支援センターについては、利用者にあった障害福祉サービスの提供ができ、民間の持つノウハウを生かした運営が期待できることから、令和5年度及び6年度からの法定サービスへの移行及び民営化を順次進めています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

アンケート結果では、昨年度に比べ、重要度、満足度ともに数値が若干下がっています。重要度も満足度も高い「C領域重点維持項目」に分類されているため、特に「重要度が高い」点を認識しながら業務を遂行する必要があると考えています。自由意見では、障がい者福祉施策に対する肯定的なご意見をいただいた一方で、障害者への対応は何をしているか全くわからないなど引き続き不案内のご指摘をいただいたことから、あらためて様々な手段で、利用可能な制度やサービスの周知や案内を行うとともに、専門性を高めた相談体制の充実、更には不備や遅滞等のない業務執行に努める必要性を再認識しました。

また、障がい者の雇用や就労に係る現状についてのご指摘、ご意見も見られることから、「ハローワーク」等の関係機関と連携し、状況把握に努め、併せて就労に係る支援機関である「わーくさぼーと」等、相談支援体制の充実を図ることの重要性も認識しました。

さらに、ひきこもりや心の病について、担当者数を増員したりして、自立できるよう手助けしてほしいなどの自立支援の記載も目立つことから、引き続き自立支援事業の充実を図ることが重要であると再認識しました。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

障がい者へのサービスに係る情報の周知や窓口対応へのご意見については、通知文にイラストや実例を記載し目を惹きやすく分かりやすい内容へ改めるなどの対応を実施し、年度途中で配属された職員への窓口対応研修を実施することで、他の職員との平準化を図り、サービス向上に努めましたが、引き続き、その改善と充実に向けてまいります。

また、市内公共施設や駐車場におけるバリアフリー対応に係るご意見については、他課との情報共有を図ることで、施設利用者のニーズを捉えるとともに、障害者差別解消法の社会的障壁の除去の実施について、目的のひとつである「環境の整備」をどのように実践できるかを考えていきます。

なお、高齢者に対する補聴器購入助成については、既に他課により実施されておりますので、当課においても周知に努めて参りました。さらに「重層的支援体制整備事業」により、地域住民の複合・複雑化した支援ニーズへ対応するとともに、本市における相談支援の質の向上に努めてまいります。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

これまでも、障がい者福祉への自由意見において、相談窓口(対応)や相談体制における「分かりにくさ(どこに相談したらよいか分からない)」に係るご指摘をいただいておりますが、今回の自由意見にも、同様の意見が見られました。

来庁者からの指摘により、障害者手帳の交付に係る案内(説明文)について修正を加えるなど、これまで行ってきた窓口対応に係る事務の見直しを随時図りながら、職員への窓口対応研修を実施することで、サービス向上と周知徹底に努めておりますが、引き続き、その改善と充実に向けてまいります。

また、就労の相談に関する意見も多く見られることから、「太田市障がい者相談支援センター」「わーくさぼーと」等の相談支援機関等の周知も引き続き行ってまいります。

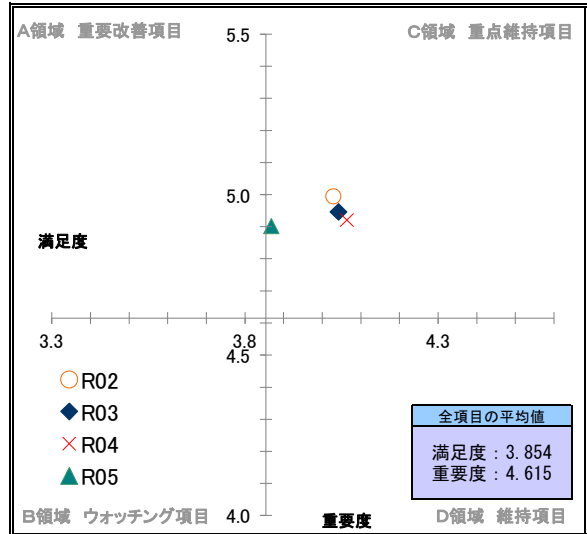
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月5日
課名	長寿あんしん課
所属長氏名	富澤 憲司

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	みんなで支える福祉のまちづくり

設問	問7	介護・高齢者福祉の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.029	4.042	4.064	3.869	↑↑↓
	重要度	4.995	4.947	4.921	4.902	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

介護・高齢者福祉の推進について、市民の満足度及び重要度は平均値より上回っており、重点維持項目に位置しているの
で、引き続き維持できるよう努めていきたい。
満足度は下がったが、前年に引き続いての特殊詐欺電話対策録音器貸出事業や新規事業の補聴器購入助成事業が好評であっ
た。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

免許返納後の買い物や病院への移動手段に不安を感じている人やタクシー券の発行を望む声が寄せられており交通施策への
要望が多かった。
また、高齢化時代となり、一人暮らし高齢者が増えてきているので、引き続き、ふれあい相談員を中心とし、民生児童委
員、お年寄り見守り隊と連携を取りながら、支援をしていきたい。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

移動手段の確保等、交通施策への要望について当課では市全体の交通施策を担うことはできないので、お茶の間カフェの買
い物支援等を普及するよう関係機関等にさらなる依頼をし、支援もしていきたい。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

元々、介護・高齢者福祉の推進は、市民満足度・重要度が高かったため、市民からの要望・期待が高いため、期待どおりい
かなかたり、納得がいかなかたりすることが多々あったように思う。今後は、満足度・重要度の数値が上げられるよう、
引き続き、現状の業務の周知をはじめ、市民の声を聞き、サービスの向上に職員一丸となって取り組んでいきたい。

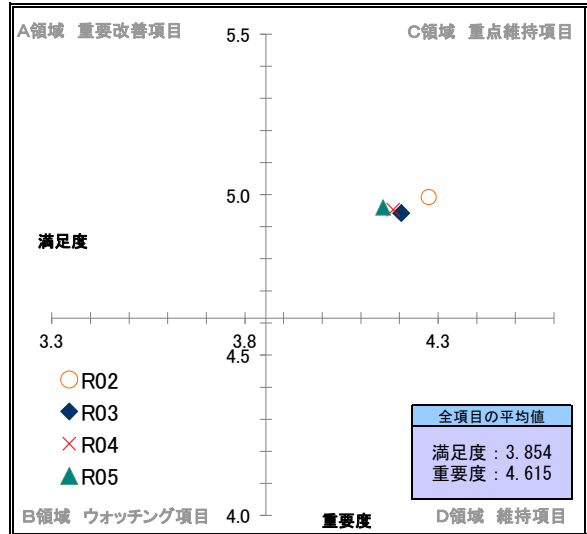
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月28日
課名	こども課
所属長氏名	富岡 義雅

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	安心して子育てができるまちづくり

設問	問5	児童福祉の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.275	4.204	4.183	4.157	↓↓↓
	重要度	4.992	4.942	4.953	4.960	↓↑↑
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

令和4年度より新たに低所得の子育て世帯を対象とした「低所得の子育て世帯ベーシックサービス事業」を開始し、令和5年度には一部の給付内容を見直し、幼保こども園の給食費助成対象の拡大を含む「子育て世帯ベーシックサービス事業」を実施している。
 加えて、保育料を国基準や県内他市より低い水準に設定することや、第3子以降の保育料無償化事業を継続することで、子育て世帯の経済負担の軽減を図っている。
 また、不足する保育士の確保に向けて、令和4年度までの時限措置としていた「保育士修学資金貸付事業」「保育士奨学金返済支援事業」の実施期間の延長と要件の緩和を行った。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

引き続き多子世帯への経済的助成を望む声もあるが、第1、2子からの助成を望む意見が多く見られる。
 また、前年と同様に保育施設の充実や保育要件の緩和への意見が多くみられるが、園に限らない「子どもの預け先」「子どもの居場所」を求める声が増えていることから、核家族や共働き世帯への新たなサービスの提供が求められている。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

前年度は第1子からの経済的助成を求める声が多かったため、給食費助成の第1子までの拡大は市民の要望に応えたものといえる。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

市民要望に応えた事業を実施したもののアンケート結果に変化が見られないことより、制度周知が不足している可能性がある。
 事業の充実と併せ、効果的な周知を行っていきたい。
 また、保育施設など子どもの居場所の充実は簡単に実施できないため、ソフト事業の整備により補っていきたい。

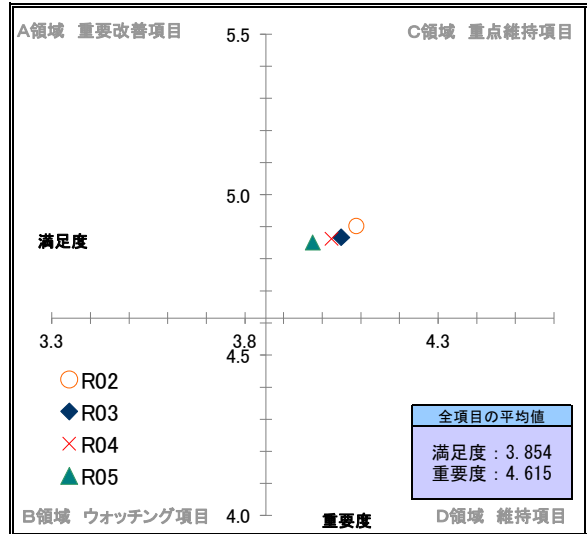
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	子育てそうだん課
所属長氏名	遠坂 真澄

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	みんなで支える福祉のまちづくり

設問	問6	障がい者福祉の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.088	4.049	4.024	3.975	↓↓↓
	重要度	4.902	4.867	4.863	4.851	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

心理士、言語聴覚士、教員、幼稚園教諭等の専門職を設置し、子どもの発達に関する相談に対応している。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

相談支援事業の周知が図られ、相談件数は増加の一途をたどっていると思われる。それに伴い、相談者の主訴も多様化、複雑化しているケースも増え、市単独の事業では対応しきれない事もあり、それらが満足度の低下に影響していると思われる。必要な支援が受けられる為にも、連携可能な関係機関を増やしていきたいと考えている。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

子ども発達支援センターにじいろでは、設置個所を市役所本庁舎から児童センターに変更する事で、発達の相談を敷居の高いものとする事なく「気軽に相談しやすい」環境づくりに務めた。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

相談者の多様なニーズに応えられるよう、相談体制の強化及び機能拡充を図っていきたい。

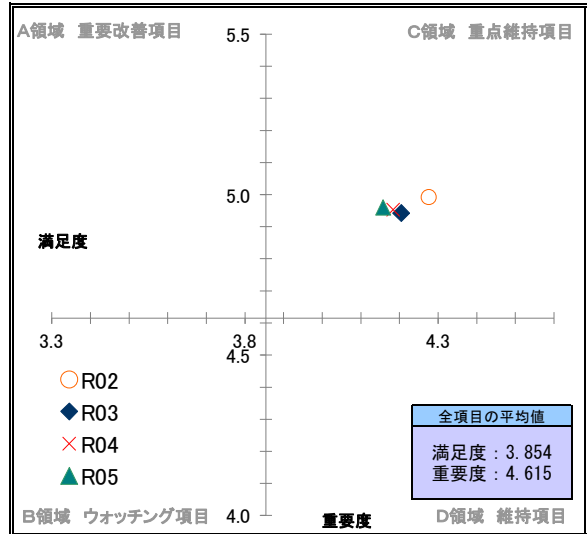
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月4日
課名	児童施設課
所属長氏名	坂本 弘

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	安心して子育てができるまちづくり

設問	問5	児童福祉の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.275	4.204	4.183	4.157	↓↓↓
	重要度	4.992	4.942	4.953	4.960	↓↑↑
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

「太田市こどもプラッツ」は、放課後の児童の安全・安心な活動場所の確保を図り、就労者世帯等の支援（子育て支援）を行うもので、平成26年度から小学校の余裕教室を利用し開設されました。開設当初は、開設校11校、入室児童126名とスタッフ39名でスタートしましたが、年々需要が増え令和5年度当初は開設校22校、入室児童は1,173名となっています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

女性の社会進出に伴い、放課後児童クラブやこどもプラッツの需要が高いものと考え、放課後児童クラブやこどもプラッツの充実と支援員やスタッフの質の向上に努める。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

共働き世帯が増え放課後児童クラブの重要度が高くなったことから、令和4年度から放課後児童クラブの支援の単位を増やし、受入れ人数を増やした。
また、プラッツのスタッフの質の向上を図るため、育児アドバイザーや学校教諭など専門知識を持った講師を招き全体研修を行った。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

重要度が高くなる一方、満足度は年々下がっているため、今後もクラブとプラッツの違いを利用者にわかりやすく周知するとともに、市内のクラブやプラッツのサービスの向上に努める。

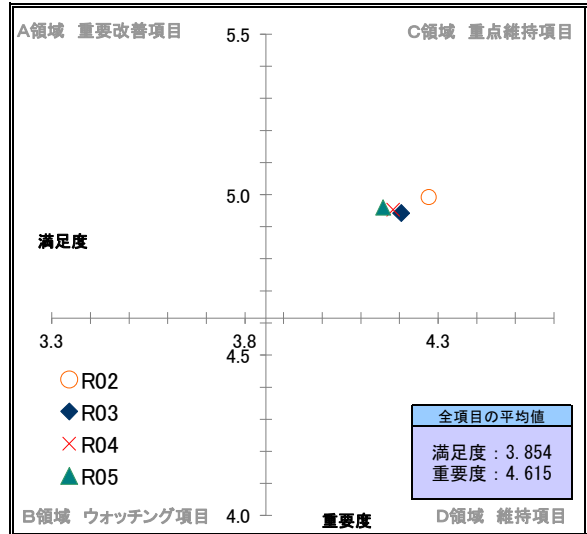
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月13日
課名	社会福祉法人監査室①
所属長氏名	中村 扶美枝

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	安心して子育てができるまちづくり

設問	問5	児童福祉の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.275	4.204	4.183	4.157	↓↓↓
	重要度	4.992	4.942	4.953	4.960	↑↑↑
市民認識		C領域	重点維持項目			



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

社会福祉法人に対する指導監査業務については、適正な法人運営と健全な事業経営の確保を図ることを目的として、市が所轄する社会福祉法人に対し、主に社会福祉法を根拠法令として運営実態の確認を行う指導監査を実施し、法令等の基準が遵守されていない状況が確認された場合は、行政指導を行うことで改善を求めている。
実施した監査・指導の結果については、本市ホームページ上で公開し、改善が必要となった指摘事項の件数や実際の指摘事例の紹介と併せて、指摘のポイントや根拠法令等を掲載することで、法人・事業所等における自主点検資料としての情報提供を行っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

当課の指導監査業務が直接的に市民を対象にしたものではないことや、当課業務が直接対象としている法人（及びその法人が運営する事業所）への不満などは自由意見としてもほとんど見られないことなどから、当課として喫緊で解決すべき大きな課題はあまりないものとも考えられる。また、本アンケートの調査結果報告書にある「市民ニーズ」（＝重要度－満足度）を見ると、昨年度の0.770から今年度の0.803と微増しているが、全24問中の順位も昨年度13位から今年度12位とほぼ同等な順位であり、急激な市民ニーズの高まりが見える結果とはなっていない。満足度平均値そのものは例年上位に位置している（昨年度3位、今年度3位）ことから、本設問に対する市民ニーズは「更なる改善」よりは「現状の維持」を求めていると思われ、そうしたニーズに応える取り組みの一端を担っていくことは課題として捉える必要があると思われる。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

本設問分野においては、市役所の窓口で提供されるサービスだけでなく、民間法人が運営する事業所等により提供されるサービスの割合も大きい。事業所等からのサービスは直接市民と接する形で提供されるものであるため、事業所等の運営状況や提供サービスの質の良し悪しが市民満足度に大きな影響を与える可能性は高い。当課の指導監査業務は市民に対して直接サービスを提供するものではないが、本業務によって直接市民に接する法人・事業所の適正な運営とサービスの質の向上を図ることは、利用者である市民の満足度向上につながり、市民ニーズに応えるものになると考える。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

今後も事業所等の法令遵守の徹底や運営の適正化、サービスの質の向上を図るため、庁内関係課との連携や県等関係機関からの情報収集などを密に行いつつ、指導監査の質の向上に取り組んでいきたい。

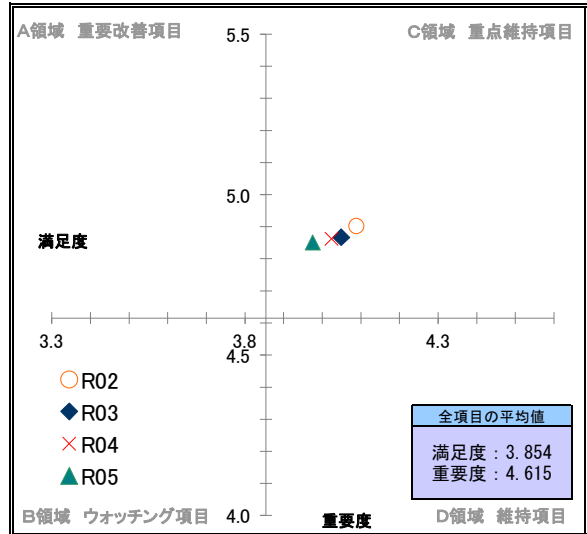
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月13日
課名	社会福祉法人監査室②
所属長氏名	中村 扶美枝

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	みんなで支える福祉のまちづくり

設問	問6	障がい者福祉の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.088	4.049	4.024	3.975	↓↓↓
	重要度	4.902	4.867	4.863	4.851	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

社会福祉法人に対する指導監査業務については、適正な法人運営と健全な事業経営の確保を図ることを目的として、市が所轄する社会福祉法人に対し、主に社会福祉法を根拠法令として運営実態の確認を行う指導監査を実施し、法令等の基準が遵守されていない状況が確認された場合は、行政指導を行うことで改善を求めている。
実施した監査・指導の結果については、本市ホームページ上で公開し、改善が必要となった指摘事項の件数や実際の指摘事例の紹介と併せて、指摘のポイントや根拠法令等を掲載することで、法人・事業所等における自主点検資料としての情報提供を行っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

当課の指導監査業務が直接的に市民を対象にしたものではないことや、当課業務が直接対象としている法人（及びその法人が運営する事業所）への不満などは自由意見としてもほとんど見られないことなどから、当課として喫緊で解決すべき大きな課題はあまりないものとも考えられる。しかし、本アンケートの調査結果報告書にある「市民ニーズ」（＝重要度－満足度）を見ると、昨年度の0.839から今年度の0.876と微増となり、全24問中の順位も比較的上位（昨年度7位、今年度7位）に位置することから、本設問分野に対する一定の市民ニーズがあることは見て取れ、そうしたニーズに応える取り組みの一端を担っていくことは課題として捉える必要はあると思われる。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

本設問分野においては、市役所の窓口で提供されるサービスだけでなく、民間法人が運営する事業所等により提供されるサービスの割合も大きい。事業所等からのサービスは直接市民と接する形で提供されるものであるため、事業所等の運営状況や提供サービスの質の良し悪しが市民満足度に大きな影響を与える可能性は高い。当課の指導監査業務は市民に対して直接サービスを提供するものではないが、本業務によって直接市民に接する法人・事業所の適正な運営とサービスの質の向上を図ることは、利用者である市民の満足度向上につながり、市民ニーズに応えるものになると考える。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

今後も事業所等の法令遵守の徹底や運営の適正化、サービスの質の向上を図るため、庁内関係課との連携や県等関係機関からの情報収集などを密に行いつつ、指導監査の質の向上に取り組んでいきたい。

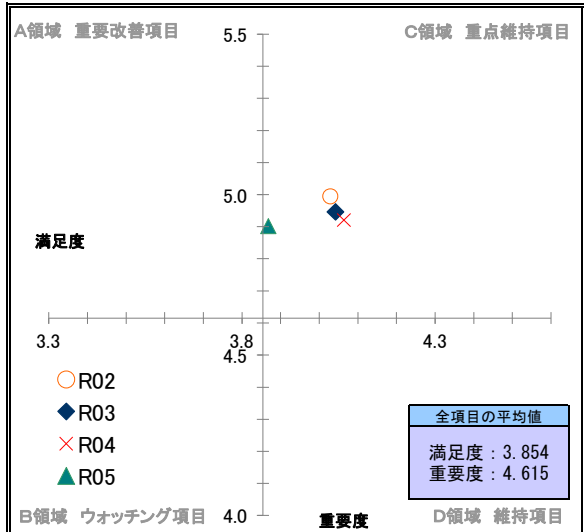
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月13日
課名	社会福祉法人監査室③
所属長氏名	中村 扶美枝

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	みんなで支える福祉のまちづくり

設問	問7	介護・高齢者福祉の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.029	4.042	4.064	3.869	↑↑↓
	重要度	4.995	4.947	4.921	4.902	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

社会福祉法人に対する指導監査業務については、適正な法人運営と健全な事業経営の確保を図ることを目的として、市が所轄する社会福祉法人に対し、主に社会福祉法を根拠法令として運営実態の確認を行う指導監査を実施し、法令等の基準が遵守されていない状況が確認された場合は、行政指導を行うことで改善を求めている。

介護サービス事業者に対する運営指導業務についても、指導対象が市が指定権者である指定地域密着型（介護予防）サービス事業者及び指定居宅介護支援事業者であること、主となる根拠法令が介護保険法であることなどの違いはあるが、形式としてはほぼ同様の形で実施している。

実施した監査・指導の結果については、本市ホームページ上で公開し、改善が必要となった指摘事項の件数や実際の指摘事例の紹介と併せて、指摘のポイントや根拠法令等を掲載することで、法人・事業所等における自主点検資料としての情報提供を行っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

当課の指導監査業務が直接的に市民を対象にしたものではないことや、当課業務が直接対象としている法人や介護サービス事業所への不満などは自由意見としてもほとんど見られないことなどから、当課として喫緊で解決すべき大きな課題はあまりないものとも考えられる。しかし、本アンケートの調査結果報告書にある「市民ニーズ」（＝重要度－満足度）を見ると、昨年度の0.857から今年度の1.033と増加し、全24問中も順位は上昇している（昨年度6位、今年度2位）ことから、本設問分野に対する市民ニーズは高まっていると見て取れ、そうしたニーズに応える取り組みの一端を担っていくことは課題として捉える必要はあると思われる。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

本設問分野においては、市役所の窓口で提供されるサービスだけでなく、民間法人が運営する事業所等により提供されるサービスの割合も大きい。事業所等からのサービスは直接市民と接する形で提供されるものであるため、事業所等の運営状況や提供サービスの質の良し悪しが市民満足度に大きな影響を与える可能性は高い。当課の指導監査業務は市民に対して直接サービスを提供する形のものではないが、本業務によって直接市民に接する法人（及びその法人が運営する事業所）の適正な運営とサービスの質の向上を図ることは、サービス利用者の満足度向上につながり、市民ニーズに応えるものになると考える。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

今後も事業所等の法令遵守の徹底や運営の適正化、サービスの質の向上を図るため、庁内関係課との連携や県等関係機関からの情報収集などを密に行いつつ、指導監査の質の向上に取り組んでいきたい。

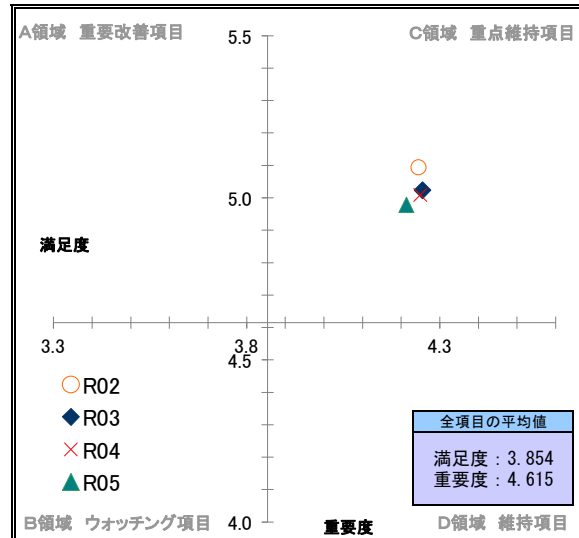
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月21日
課名	健康づくり課
所属長氏名	鴫田 久剛

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	健康で元気に暮らせるまちづくり

設問	問8	健康増進と医療費補助について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.245	4.255	4.249	4.214	↑↓↓
	重要度	5.094	5.023	5.009	4.978	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

- ・太田市医師会を始め、6つの救急病院や太田市健診センターと連携を図りながら、休日及び夜間における救急患者の受入体制を整えているほか、太田記念病院におけるドクターカーの運用など、市民が安心して暮らせるよう救急医療体制の維持を図っている。
- ・受験生（中学3年生・高校3年生相当年齢）を対象としたインフルエンザの予防接種への助成を独自に実施している。
- ・各種成人検診の対象者全員に受診券を個別郵送。封筒を開封し、検診を受診してもらえるがん検診プレゼント企画を実施。さらに未受診者に受診勧奨ハガキを郵送、HPVワクチンキャッチアップ接種者に子宮頸がん検診の受診勧奨通知を発送するなど受診勧奨を実施。
- ・自己負担500円のワンコイン検診を継続。
- ・太田市LINEによる集団検診申し込みを実施。子宮頸がん検診と乳がん検診の同時実施、乳がんタ方検診の実施、子宮頸がん検診時全日程に託児実施を継続など受診しやすい環境づくりに取り組んでいる。
- ・検診の受診勧奨とともに健康な生活習慣を推進するため、健康教室、出前講座、出張健康相談、禁煙チャレンジ、健康相談の周知を太田市LINEを活用して積極的に発信。検診の受け方動画をYouTubeで配信。がん制圧月間に合わせ、クリーンプラザの煙突をライトアップ。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- ・テレビCM等で啓発されていることもあり、带状疱疹ワクチンに関する関心が高く、予防接種費用への助成を要望する声が多い。
- ・市民の健康増進に対する重要度、満足度が低下している。今年度は禁煙チャレンジの参加者が減少傾向。コロナ禍が過ぎ、自分の健康に対する興味関心が薄れている懸念がある。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- ・市民が安心して暮らしていく上で欠かすことのできない地域の救急医療体制の充実を図るため、ドクターカーの稼働日数の拡大など引き続き救急病院等の連携や財政的支援に関して積極的に取り組んだ。
- ・検診受診券の封筒が届いても開封しない人や受診行動に結びつかないなど、自らの健康に興味関心のない人がまだまだ多いことが考えられたため、受診券の封筒を開封してもらうため、封筒のデザインを外部デザイナーに委託して作成。作成にあたっては、市民にアンケートを実施し、検診無関心層への働きかけ方について検討した。
- ・検診の受診勧奨や健康意識の向上のためあらゆる媒体（HP、LINE、広報、行政センターだよりなど）を使って健康情報を発信した。
- ・子宮頸がん検診と乳がん検診の同時実施の日数を増やす、乳がんタ方検診の実施など受診しやすい環境づくりを行った。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- ・带状疱疹ワクチン予防接種費用の一部助成について、対象者や金額などの内容を検討し、関係機関と調整の上、可能な限り早急を開始できるよう準備を進めていく。
- ・引き続き、あらゆる媒体を通じ、市民の健康意識の向上に努める。自由意見から若年層の健康意識が高い方もいるので、特に若年層への啓発を意識して実施していきたい。

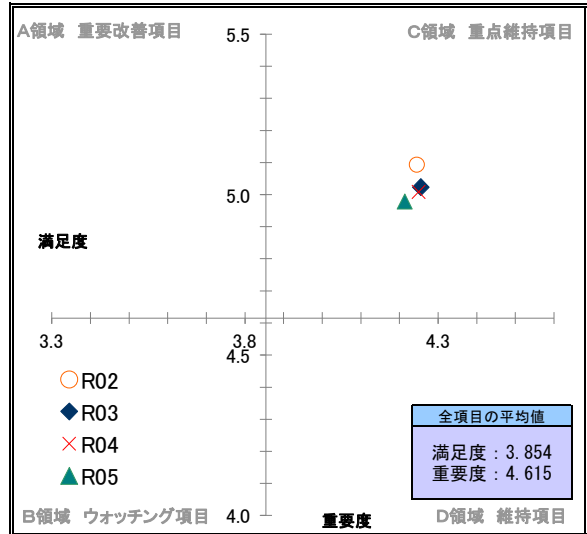
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月7日
課名	国民健康保険課
所属長氏名	大塚 英俊

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	健康で元気に暮らせるまちづくり

設問	問8	健康増進と医療費補助について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4力年推移
	満足度	4.245	4.255	4.249	4.214	↑↓↓
	重要度	5.094	5.023	5.009	4.978	↓↓↓
市民認識		C領域	重点維持項目			



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。
(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

・令和4年度から、本市独自の取り組みとして、若年者健診（19歳以上～40歳未満の太田市国保加入者向け特定健診）を開始しています。これまで、40歳以上の方向けの特定健診は行われてきましたが、健康診断を受ける機会の少ない年代の方に、自己負担なく健康診断を受診していただくことにより、早い時期からの健康意識醸成、健康維持増進に役立ててもらい、ひいては医療費の削減につながることを目標に、取り組んでいます。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。
(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・引き続きC領域に分類され、高い満足度をいただいていることがわかった。
・毛里田地区の満足度が高く、強戸地区の満足度が低いとの分析結果が出ている。
・自由意見から、30代以下の健康診断のニーズがくみ取れた。
・自由意見に、国保税率に関する質問がある。太田市の国保税率は、県内平均より少し高い状態である。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・受診勧奨通知を工夫することにより、特定健診受診率向上を図っている。
・地域性に着目した収納率向上対策として、県・県内市町村が連名で入国管理局への要望を行ない、その要望の場に職員を派遣することで実情を国に直接訴えることができた。国保税の収納率が上がれば、税率を上げずに済む面があるので、引き続き収納率向上のため努力したい。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・満足度が高い地区と低い地区があることが分かったので、ポピュレーションアプローチを展開する地区を決める判断材料の一つとしたい。
・自由意見から、30代以下の健康診断のニーズがくみ取れるので、若年者健診を継続・推進したい。
・収納課と連携しての収納率向上対策や、レセプト点検・第三者求償事務を通じた保険給付の適正化、保健事業の推進による医療費適正化、国や県への適切な支援の要求などを通じて、保険税率の上昇を抑えた、国民健康保険財政の安定運営に努めたい。

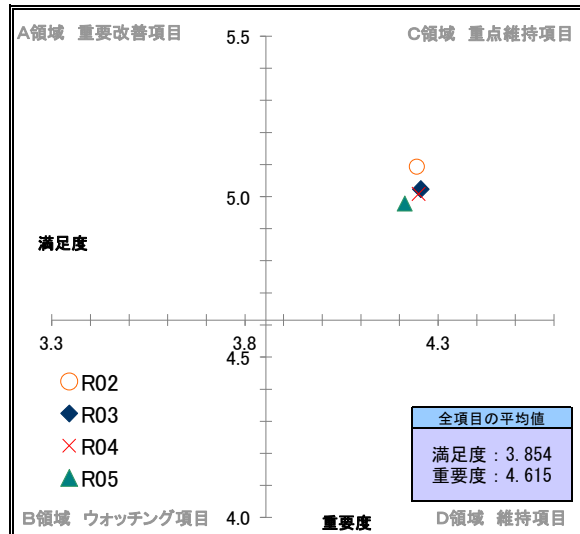
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	医療年金課
所属長氏名	飯塚 稔

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	健康で元気に暮らせるまちづくり

設問	問8	健康増進と医療費補助について				
		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
設問 結果	満足度	4.245	4.255	4.249	4.214	↑↓↓
	重要度	5.094	5.023	5.009	4.978	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

医療年金課では、医療費助成の充実として後期高齢者への人間ドック及び特定健診の助成と、福祉医療制度の子どもの対象を令和3年度から高校生世代へ拡大して児童の健康管理の向上と保護者の経済的負担の軽減を図っています。また、医療保険の運営においては、ホームページや広報で周知し各種送付物にチラシを同封するなどわかりやすい対応に取り組んでいます。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

後期高齢者の人間ドックの助成及び特定健診事業のほか、高齢者の保健事業と介護予防等の一体的な実施により、健康寿命の延伸に努めることで医療費の抑制につながるため、関係課と連携しながら取り組みます。福祉医療制度は対象を高校生世代へ拡大することで、医療費助成による保護者の経済的負担の軽減を図られたが、福祉医療制度と他の公的医療助成制度についての正しい理解を得られるよう周知に努めます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

ホームページの内容を定期的に確認して新しい情報に更新し、周知したい情報は新着情報やお知らせにあげて、目にとまりやすい情報提供を実施しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

後期高齢者医療制度においては、生活習慣病の重症化予防等のためにも人間ドックの助成及び特定健診事業を継続するとともに、高齢者の保健事業と介護予防等の一体的な実施を推進し、今後も広報やホームページ等により周知を図って参ります。福祉医療制度による医療費助成については、将来にわたって安定的に継続できるよう、適正な受診の促進や制度の内容について周知に努めます。

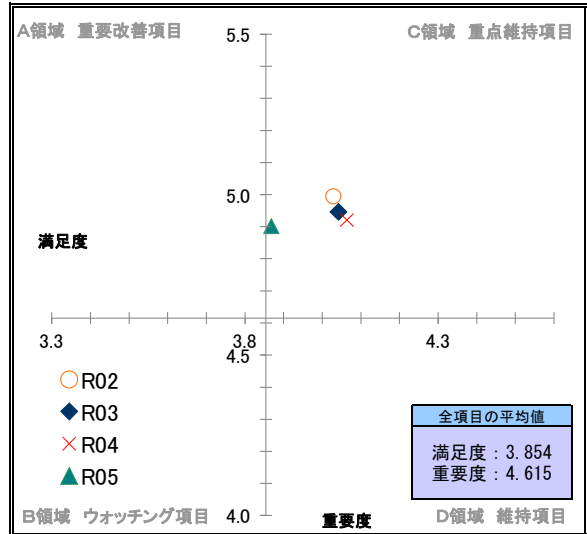
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	介護サービス課
所属長氏名	清水 俊明

総合計画 基本構想	基本理念	福祉健康の増進
	基本目標	みんなで支える福祉のまちづくり

設問	問7	介護・高齢者福祉の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.029	4.042	4.064	3.869	↑↑↓
	重要度	4.995	4.947	4.921	4.902	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

- ・65歳年齢到達時に送付する介護保険被保険者証に利用説明の小冊子を同封し、介護保険制度利用の周知を行っている。
- ・介護保険料普通徴収納付済通知書当初分に介護保険料のチラシを同封し、介護保険制度・保険料の周知を行っている。
- ・要支援1の方には特別給付を実施し、県内他市よりも月額利用上限を上げている。
- ・要介護認定申請時に介護サービスの利用方法の説明などを行っている。
- ・ノルディックウォーク教室の実施や介護予防自主グループの支援を行っている。
- ・認知症サポーター養成講座を開催し、本人や家族のサポート・認知症への理解促進を行っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- ・満足度、重要度も平均値を上回ってはいるものの、いずれも昨年度の数値を下回っている。特に、満足度の低下(0.2ポイント)については、自由意見への記載(「認定申請から決定までに時間がかかる」「介護保険料が高すぎる」「相談窓口の対応が悪い、情報が届かない」「介護サービスを充実させてほしい」「介護予防教室など増やしてほしい」)からは、認定申請から決定までの期間が長く、相談窓口や制度の周知が不十分であること、窓口対応等への不満、介護サービスの充実や介護予防の取り組みへの期待が読み取れることから、
- ・介護保険制度・利用方法、相談窓口について、より一層の周知。
- ・介護認定業務の適正化。
- ・親切で分かりやすい市民対応の励行。
- ・介護認定審査の迅速な対応。といった対応が必要と考えられる。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- ・介護サービス課窓口(電話対応含む)で、制度の周知を図った。
- ・地域包括支援センターの周知と案内を行った。
- ・介護保険施設の空床や待機者数の情報を窓口で配布した。
- ・各地域包括支援センターに委託している介護予防教室の実施上限回数を増やした。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- ・新規申請の増加に対応した人員配置の要望及び処理日数の短縮等、介護認定業務の適正化に向けた取り組み。
- ・介護保険制度や介護保険料に係るパンフレット等を利用した、制度の周知と分かりやすい説明。
- ・介護保険各種申請・利用方法について、親切で分かりやすい対応の励行。
- ・市民の必要としている情報(制度や窓口の周知)に係る提供媒体等の研究。
- ・介護予防教室の実施規模の拡大や、実施回数の増加を図る。

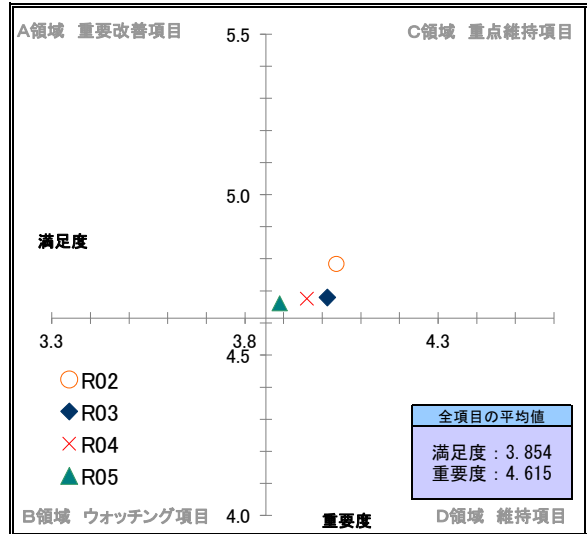
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月25日
課名	産業政策課①
所属長氏名	伊藤 弘美

総合計画 基本構想	基本理念	産業経済の振興
	基本目標	活力ある産業とにぎわいのあるまちづくり

設問	問10	工業の振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.036	4.013	3.960	3.890	↓↓↓
	重要度	4.785	4.679	4.675	4.662	↓↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

・「おおたなでしこ未来塾」をはじめとする創業支援事業を継続することにより、起業を考えている女性に向けて起業セミナーを実施するとともに、起業に関する情報を積極的に提供し、起業家支援の充実を図っていく。
 ・企業進出の需要をとらえ、新規産業団地の計画に取り組んでいる。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・アンケートの結果として、「地元の若者が多くの企業に就職できるようにしてほしい。太田の若者が太田で働けるように。」との意見があり、市内の優良企業と求職者及び就労希望の学生のマッチングが図れるよう太田市、太田商工会議所、ハローワーク太田で構成する太田市労政対策推進協議会で実施している太田市合同企業説明会の充実を図っていきたい。
 ・産業団地の無い地域は満足度が低い傾向にある。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・前年度アンケートの意見として「専門家を入れたIT支援でアイデアを持つ企業や個人に対して、そのアイデアの実現に至るまで一連のサポートが必要」があり、今年度、女性起業家向けのCanvaの活用術及びInstagram運用セミナーの実施に取り組んでいる。
 ・次期産業団地の計画に着手した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・今回のアンケート結果から、地元の多くの若者が市内企業への就労を希望するように、太田市合同企業説明会の充実を図り、魅力ある市内企業の紹介ができるよう取り組みたい。
 ・計画的に産業団地を造ることに、各地区に企業を誘致できるよう整えていきたい。

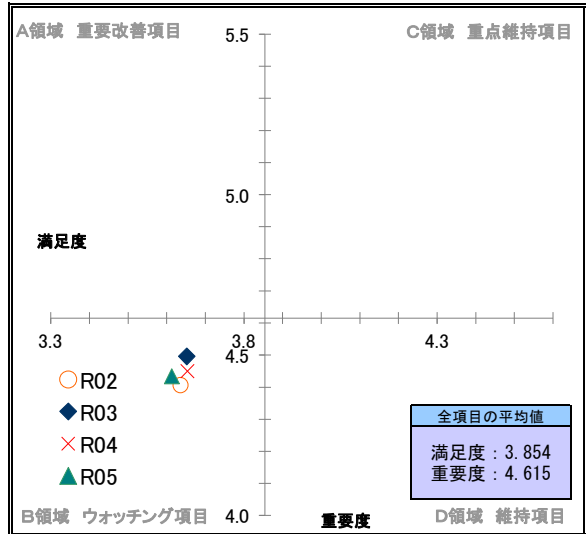
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月20日
課名	産業政策課②
所属長氏名	伊藤 弘美

総合計画 基本構想	基本理念	産業経済の振興
	基本目標	活力ある産業とにぎわいのあるまちづくり

設問	問11	商業の振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.636	3.652	3.654	3.614	↑↑↓
	重要度	4.407	4.496	4.450	4.434	↑↓↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

・地域経済の活性化対策として、平成29年度から実施している「商店リフォーム支援事業補助金」や「空き店舗対策事業補助金（空き店舗リフォーム支援事業）」は有効施策と捉えている。利用件数（金額）は、R3：24件（15,495,000円）、R4：30件（19,443,000円）、空き店舗対策でのリフォーム工事費は、R3：5件（8,000,000円）、R4：3件（4,000,000円）であった。
 ・令和4年度に感染症対策として実施した50%のプレミアム付きデジタル金券発行事業は、コロナ禍における低迷した市内経済の活性化を図ると共に、新しい生活様式におけるキャッシュレス決済推進への一助となった。3カ月間と短期間の実施であったが、市内で37,082人が利用し、総額1,096,242,774円分が市内の店舗で利用され、事業者支援に貢献できたと考えられる。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・満足度、重要度とここ数年ほぼ横ばいの結果となっていた。また、昨年度の満足度が最も低かった綿打地区が、今年度は最も高い地区となる結果であった。
 ・主な意見として昨年同様にまちの活性化、太田市金券に対する意見が多く、市民の関心の高さが伺えた。
 ・まちの活性化については、個人経営店等へのサポート（金銭面、経営面など）の充実を期待する声があった。また、地元商店街の振興を期待する声もあれば、コストコのようなお店の誘致を期待する声もあった。
 ・デジタル金券（OTACO）については、利用店舗数の充実や民間による電子マネー並みの利便性、ポイント還元に関する声が多かった。
 ・地域経済の活性化のため市民の関心も高いOTACOの普及促進が課題である。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・引き続き事業者対象の商店リフォーム事業、空き店舗リフォーム事業で補助金を交付して、中心市街地の活性化やにぎわい創出につながるよう取り組んだ。
 ・「おおた地域活性化推進協議会」では、令和4年度に引き続き市内飲食店支援事業として「おおたスマホDEスタンプラリー」を夏休み期間中に実施した。
 ・今年度より本格稼働したデジタル金券（OTACO）事業では、普及キャンペーンを実施し、チャージ購入額に10%のポイントを上乗せをして、事業者と消費者の経済支援を行った。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・今後も市街地の活性化や街のにぎわいを創出するためにも、事業者対象のリフォーム事業による継続的な支援を推進していく。
 ・デジタル金券（OTACO）については、今後も利用者の利便性の向上を図りながら、ポイント上乗せキャンペーンなど市内経済が活性化につながるような事業を実施していき、事業者と利用者への理解と普及を進めていきたい。

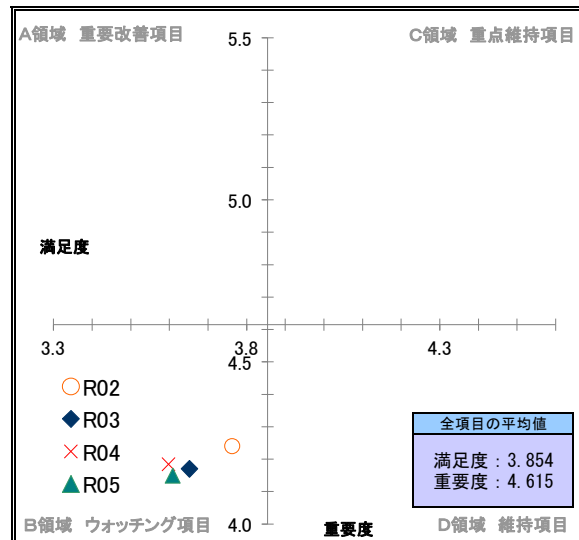
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月21日
課名	観光交流課①
所属長氏名	木部 久夫

総合計画 基本構想	基本理念	産業経済の振興
	基本目標	活力ある産業とにぎわいのあるまちづくり

設問	問12	観光事業の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.762	3.652	3.598	3.609	↓↓↑
	重要度	4.241	4.170	4.185	4.149	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

新型コロナウイルス感染症の影響からイベント開催が制限されるなか、感染症対策とあわせ期間及び内容等を見直すことでイベントの実施に努めた。また、新たな試みとして七福神スタンプラリーにおいて試験的にアプリを取り入れ、より一層の感染症対策に努めた。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- 各種イベントを含め、歴史・文化施設など観光資源の市内外へのPR不足。
- 観光施設の整備の推進。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

施設の安全確保、観光資源を有効活用するために観光案内看板の改修及び観光トイレなどの観光施設整備を進めた。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

観光資源の活用についての意見が多かったため、イベントの見直し及びイベントの充実を図るとともに、他部署所管施設やイベントを活用した観光誘客についても、関係課と連携しながら市内外の在住者に対してSNS等を活用しPRしていきたい。

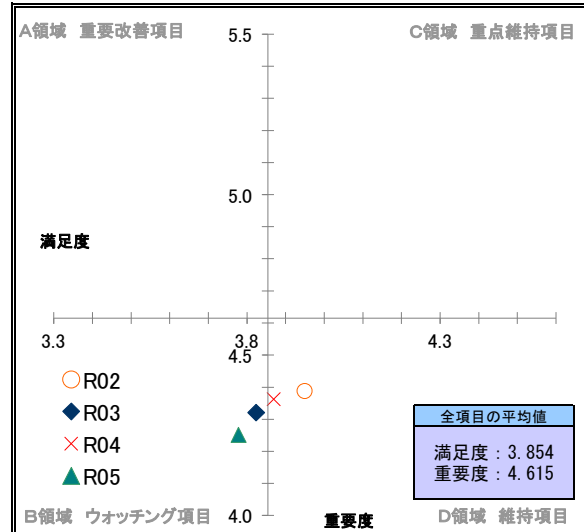
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月21日
課名	観光交流課②
所属長氏名	木部 久夫

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	市民が個性と能力を発揮できるまちづくり

設問	問22	市民参加によるまちづくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.949	3.824	3.869	3.778	↓↑↓
	重要度	4.388	4.321	4.363	4.251	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

国内交流事業については、市民を対象に交流都市である山梨県韮崎市の桃120箱を販売し特産品を通じた交流を促進することができた。また、青森県弘前市とは友好都市交流30周年、愛媛県今治市とは姉妹都市提携20周年の節目を迎え記念式典を行った。今後も継続した交流をより一層活発に行っていく。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

姉妹都市、友好都市やその他の都市との交流事業のPR不足。
市民参加による都市間交流の推進。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

観光パンフレットの増刷及び市ホームページや観光物産協会ホームページ、SNS等での情報発信を行い誘客に努めた。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

引き続き広報おた、SNS等を利用して市民への周知活動を行い、市民レベルでの都市間交流の推進につなげていきたい。

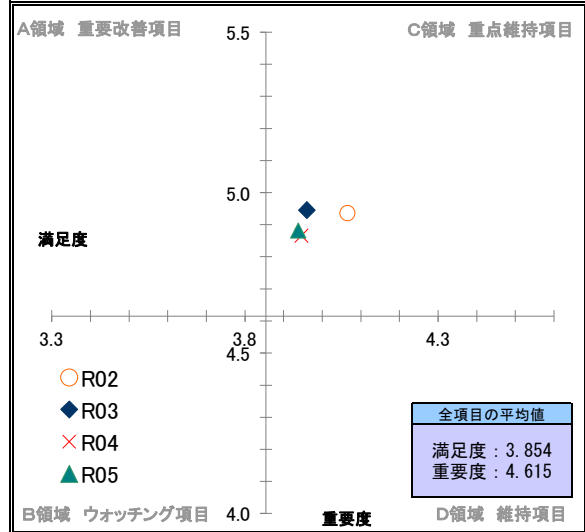
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月1日
課名	環境対策課
所属長氏名	峯岸 潤

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	良好な環境を保全し向上させるまちづくり

設問	問2	環境衛生の確保について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.065	3.960	3.946	3.938	↓↓↓
	重要度	4.937	4.946	4.866	4.882	↑↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

・春季、秋季クリーン作戦の実施。
 ・市内15地区に「ポイ捨て防止重点地区」を設定し、地域の清掃及びポイ捨てに関する啓発活動の実施。
 ・南一番街クリーンアップ作戦の実施。
 ・地域と連携した環境啓発看板の掲示。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

清掃参加者への新型コロナ感染症拡大防止対策を講じながら、春秋全市一斉クリーン作戦の実施などコロナ禍前の環境美化活動に近い状態まで回復することができたが、設問全体で、24項目中21項目が満足度の平均値を下げ、全項目では▲0.046の平均値となったが、当設問においては、▲0.008と下げ幅は非常に小さく、満足度の平均値順位ではR4の12からR5は10に2つ順位を上げている。また、アンケートの意見欄でも当課に関するご意見は少なかった。引き続き、分類として満足度も重要度も高いC領域であることから、各種の環境美化事業を啓発するとともに推進し、C領域を維持、向上させていきたい。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

コロナ禍以降の新たな取組みとして、太田市外三町広域清掃組合の協力により、各地区の正副環境保健委員長によるリサイクルプラザ及びクリーンプラザの視察を行い、委員へのごみの発生抑制に向けた啓発や資源化推進の必要性などを研修している。この研修を通じて、各地区の環境保健委員への啓発効果を期待している。また、ポイ捨て会議等において、地区での片付けが難しい案件のゴミ処理などについても相談を呼び掛けた。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

全市一斉クリーン作戦や上記事業を継続しつつ、良好な環境を保全し向上させるまちづくりとなるような、地域と連携した環境美化運動や啓発活動を推進します。

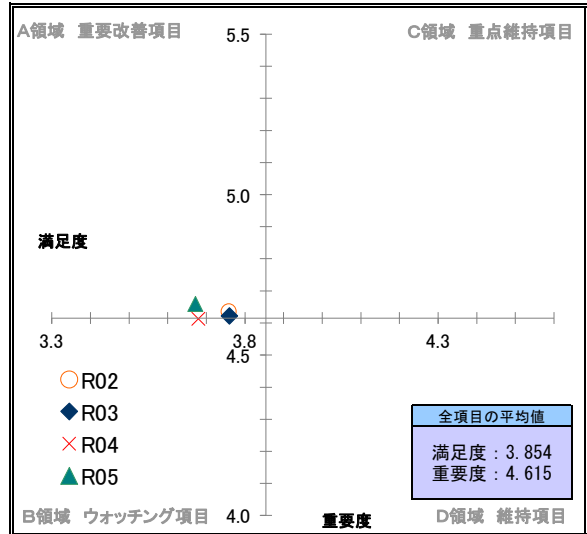
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月22日
課名	脱炭素推進室
所属長氏名	空井 智

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	良好な環境を保全し向上させるまちづくり

設問	問4	より良い生活環境づくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.758	3.760	3.679	3.672	↑↓↓
	重要度	4.636	4.622	4.613	4.660	↓↓↑
市民認識		A領域		重要改善項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

・メガソーラーの運用（出力4.9MW）。
 ・市内2か所に電気自動車専用急速充電機器を設置。
 ・太陽光発電システム、蓄電池システム、おひさまエコキュートを設置した市民を対象に住宅用再エネ機器導入報奨金の支給。
 ・卒FIT者となる市民の電力を活用し、（株）おおた電力と連携しながら「電力の地産地消」に向けた取り組みを図っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

環境と景観に配慮して施策を検討していきます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

令和4年度に開始した住宅用再エネ機器導入報奨金について、再生可能エネルギーを拡大するため、太陽光発電システムの報奨金額を3万円から5万円に増額しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

良好な環境を保全し向上させるまちづくりとなるように、上記事業については改善を図りながら新たな事業の研究とともに、地域における電力の地産地消に向けて、再生可能エネルギー設備の設置促進と再生可能エネルギーの啓発に努めます。

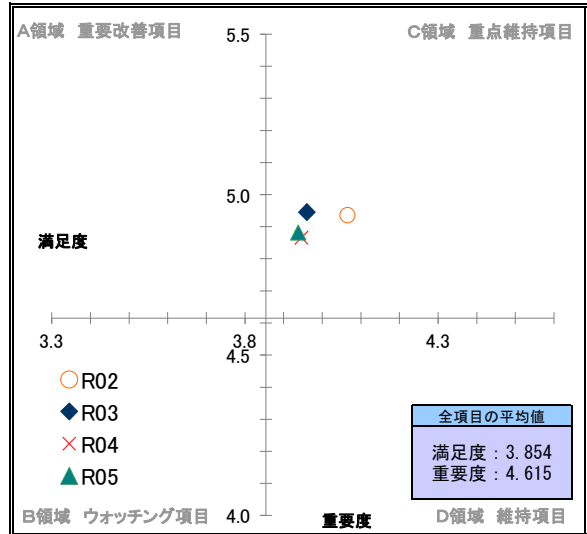
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月29日
課名	清掃事業課
所属長氏名	岡部 稔彦

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	良好な環境を保全し向上させるまちづくり

設問	問2	環境衛生の確保について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.065	3.960	3.946	3.938	↓↓↓
	重要度	4.937	4.946	4.866	4.882	↑↑↑
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

ごみ減量化を図るために行っている「生ごみ処理槽等設置助成金」について、昨年度は、期間限定で助成金の額を大幅に増額した「太田市生ごみ処理槽設置促進キャンペーン」を実施した。助成台数は379台で、令和3年度と比較して223台の増加となった。本年度については、「太田市生ごみ処理槽設置促進キャンペーン」の結果を検証し、電気式生ごみ処理機の助成金の上限額を5万円に増額し、引き続き、生ごみ処理槽等の普及を図っていく。

また、ごみに関する啓発活動として、ごみ減量啓発用動画を作製、小中学校に教材用としてDVDを配布し、動画配信サイトでも公開している。さらに、地域ラジオ局であるエフエム太郎において、ごみに関する啓発CMの放送を行うなど、様々な媒体を通じて、ごみ問題に関心をもってもらえる取り組みを行っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

満足度も重要度も高い領域であると考えている。重要度は少し上昇したが、満足度が前年より若干下がっており、引き続き満足度を上げていく必要がある。

自由意見(45件中)

- ・ごみ出しマナーが悪いことへの指摘(6件)
- ・ごみステーション、回収方法、回収への要望や意見(27件)
- ・ごみ袋関連(4件)
- ・その他(8件)

今回は、ごみステーションでの回収方法や回数について、多くの要望や意見が寄せられていることから、引き続き研究していく必要がある。また、ごみステーションの管理については、地区で行っていただいていることから、行政としてどこまでサポートができるか、住民の要望を踏まえながら検討していきたい。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

広報やSNSなど、様々な媒体を通じて、ごみの出し方など啓発活動を継続的に行うとともに、「生ごみ処理槽等設置助成金」の金額を改定するなど、ごみの減量に繋がる取り組みを行った。

また、外国籍の人向けに、様々な言語の人に理解してもらえるよう文字ではなく、イラストでごみの出し方が分かるチラシを職員がテスト的に作成し、いくつかの地区で利用していただいている。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

ごみについては、ごみ出しのルールを守らない人に対する啓発や、ごみの減量など、様々な問題を解決する必要があるが、市民のごみに対する意識向上が不可欠であり、今後も、広報やSNS、ホームページ、ラジオ放送など、様々な媒体を活用し啓発活動に引き続き取り組んでいく。

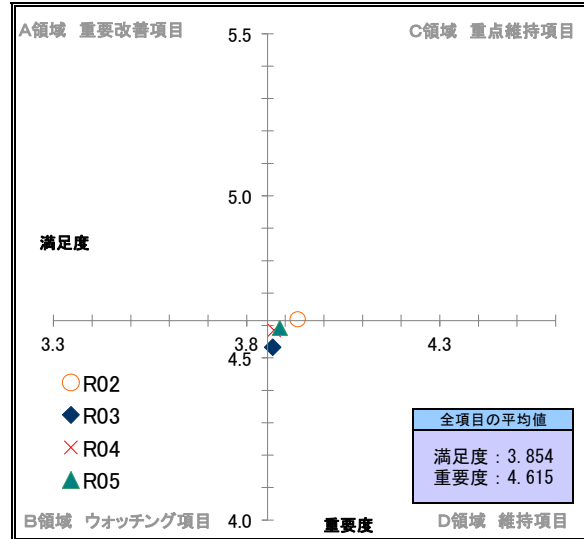
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月28日
課名	農業政策課
所属長氏名	八木田 等

総合計画 基本構想	基本理念	産業経済の振興
	基本目標	活力ある産業とにぎわいのあるまちづくり

設問	問9	農業の振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.932	3.867	3.871	3.886	↓↑↑
	重要度	4.619	4.533	4.585	4.593	↓↑↑
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

本市の担い手への農用地利用の集積率は、群馬県全体で42.4%のところ、64.3%と高い水準である。全国有数の生産量を誇る「やまといも」や「ほうれんそう」をはじめ、「藪塚こだま西瓜」「ブリックスナイン」「モロヘイヤ」そして「上州和牛」など良質な特産農畜産物を数多く生産している。

地産地消の取り組みとしては、道の駅おたを拠点として積極的に地場産農畜産物の普及促進を図り、また本市を本拠地とする群馬クレインサンダーズの公式試合会場において開催されたOTAマルシェ等において、市内外の多くの来場者に対して安全安心な太田市産農畜産物の販売促進を行った。太田市精米センターでは、100%市内産の安全安心な精米したての米を市内全ての小中学校に提供している。また、市内産のモロヘイヤや米を原材料とした「モロヘイヤ水団、モロヘイヤ餃子、米粉うどん」や、市内産の規格外トマトを活用した「トマトケチャップ」を開発して学校給食へ提供するなど、6次産業化商品開発にも積極的に取り組んでいる。

有害鳥獣対策では、山林における下草刈りや竹林整備などの「生息環境管理」、有害鳥獣の侵入防止柵設置による「被害防除対策」、イノシシなどの捕獲駆除による「個体数調整」を3本柱として対策を実施している。このような対策を持続的に行うために、「地域ぐるみ」の取り組みとして、被害地区住民による檻管理を行い、地区捕獲の体制を推進している。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

耕作放棄地への対策について関心が高い。

本市の特産農畜産物の魅力を市内外の幅広く多くの方々に知っていただくための情報発信や良質で安全安心な地場産農畜産物を体感していただく機会を作る必要がある。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

農地中間管理機構を活用しての中心的担い手への集積を図った。

魅力ある地場産農畜産物の各種メディア等を活用した情報発信や新たな6次産業化商品開発、道の駅おたを拠点とした地産地消の更なる普及促進に取り組んできた。

有害鳥獣の駆除対策として、被害のあった集落周辺の下草刈りや、放任果樹伐採などの環境整備を行い、アライグマなどの捕獲用小型檻を購入し貸出も強化した。また有害鳥獣の出没連絡を受けた地区には聴き取りを行い、捕獲率向上につながる情報を収集し、各地区で有効と思われる対策を指導してきた。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

中間管理機構を利用して地域の中心的担い手への農地の集積を継続しながら、農業委員会の農地パトロールやJAの耕作放棄地への取り組みについて、予算措置など可能な範囲でバックアップをしていく。また、耕作放棄地の発生抑制につながる地域計画の策定を令和7年3月までに着実に進める。

地産地消の推進として、特産農畜産物のブランディングに取り組んでいく。また、道の駅おたにおいて、安全安心な地場産農畜産物を安定的に購入できるように地元出荷者の新規獲得と品揃えの充実を図り、市内外からの来客者に対してより一層の普及啓発に努めていく。

有害鳥獣対策として、被害地区などでは有害鳥獣の生態や駆除、防除に関する勉強会を行い、市内全域に被害が広がっているアライグマなどの小型獣の捕獲率向上のために、小型檻の追加購入、貸出数の増加、捕獲指導などを充実させる。また被害地域においては「わな獺」免許の取得を推進し、地域ぐるみの捕獲対策を呼び掛けていく。

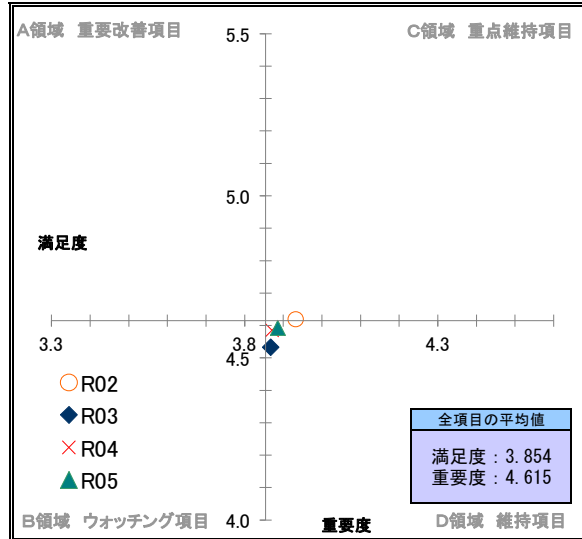
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月6日
課名	農村整備課
所属長氏名	川島 健久

総合計画 基本構想	基本理念	産業経済の振興
	基本目標	活力ある産業とにぎわいのあるまちづくり

設問	問9	農業の振興について				
設問 結果	満足度	R02 3.932	R03 3.867	R04 3.871	R05 3.886	4カ年推移 ↓↑↑
	重要度	4.619	4.533	4.585	4.593	↓↑↑
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

農業経営者の高齢化等により農業への意欲低下が懸念される中、農業生産を維持していくためには、農業生産基盤を整備し経営の効率化を図るとともに、担い手農家等への農地の集約化が必要です。
令和2年度から県営事業による約22haの水田地帯のほ場整備に着手し農業経営の効率化及び担い手農家への農地集約を進めています。また、ほ場整備済みの区域を含めて水路築造・改修、水門等の補修を実施し農業経営の効率化に努めました。
近年、頻発する台風やゲリラ豪雨による農地や居住地域への溢水被害・内水氾濫対策については、樋管樋門の定期的な点検、修繕を行い管理に努めるとともに、地元の管理者に対し操作上の勉強会等も行い、災害発生時の防災体制づくりを行ってきました。また、農地防災施設である遊水池や排水路を水管理システムにより適切に運転操作し地域を水害から守ることに努めました。
多面的機能支払交付金事業については、農業の効率化や農村地域の環境整備や共同活動に寄与するものであるため、周知に努め、さらなる組織化を推進していきたいと考えています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

農業経営者の高齢化や従事者数の減少に歯止めがかからない現状の中、有力な担い手である認定農業者等が耕作しやすいように、農業用排水路の整備や水利施設の機能維持が必要と考えています。
そのためには、農業者や農村部からの意見・陳情を元に、国・県の補助事業を活用した農業生産基盤整備を推進するとともに、作業機械の大型化への対応と担い手への集約を効果的に進めるための、ほ場の区画拡大や用排水路の整備が必要となります。また、多面的機能支払交付金事業を推進して農業者、地域住民が共同で水利施設の維持管理や農村景観の保全をおこなう地域を拡大させ、農業そのものの重要性や農業用施設の持つ多面性についての理解を深めていただき、農業や農業用施設が地域と共にあることを広めることが重要と考えています。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

農業者等からの陳情、要望については迅速に調査を行い、緊急性が高くかつ簡易に実施できる案件については職員が即時対応し、工事が伴うものについても補助制度も活用しながら早急に対応してきました。
また、県営事業による排水対策事業により、農地の湛水による作物被害を軽減するための排水路や調整池の整備を実施しています。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

引き続き、農業経営の効率化を図るため、国・県の補助事業を活用した水路築造・改修、水門、落下防止フェンスの補修に取り組んでいきます。
水害対策設備の強化対策として、排水機場の排水能力の増強を図るための更新工事と排水機場運転管理業務を行う地元組合員の高齢化の問題に対処するため、施設の自動化にも取り組んでいきます。
多面的機能支払交付金事業を周知し、地域住民協働による水利施設の保全活動を支援し、農村地域環境の保全に努めていきます。

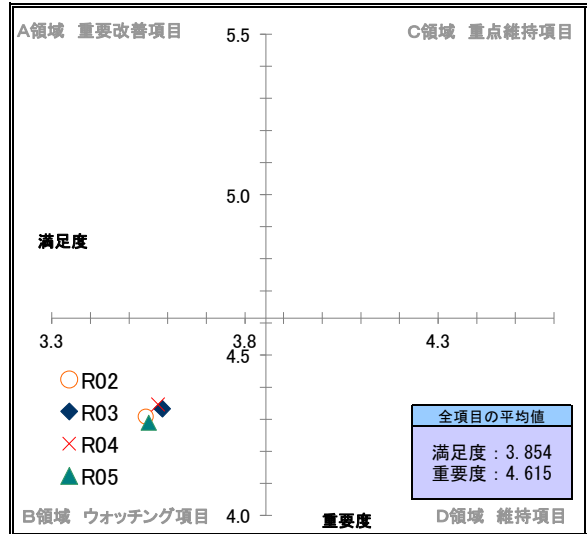
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月26日
課名	都市計画課
所属長氏名	石崎 達也

総合計画 基本構想	基本理念	都市基盤の整備
	基本目標	良好な都市空間と住空間を創出するまちづくり

設問	問13	都市計画の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.543	3.586	3.575	3.551	↑↓↓
	重要度	4.308	4.333	4.346	4.290	↑↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

土地利用の計画については、藪塚地域の土地利用に関する地域住民とのワークショップを実施し、成果発表及びパネルディスカッションなどを通じ、当該地域における土地利用方針を定めつつ、地域住民との対話や意識喚起を図るための取り組みを行ったほか、太田市都市計画マスタープランに即し、工業用地の確保など本市における土地利用上の課題に対応するための都市計画変更手続きを進めました。

景観については、商業施設において写真展『お気に入りの景観発表会』を開催しました。また、景観上優れた建築物や景観づくり活動を表彰する『景観賞』の表彰と『景観講演会』を開催し、景観への市民意識高揚を図っています。屋外広告物の適正表示に向けた取り組みとして定期的なパトロールを行い、違反広告物への指導や電柱などに掲示される違反張り紙については、景観ボランティア協力のもと早期除却を行っています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- ・項目ごとの順位比較では昨年度に比べ満足度、重要度ともに上昇しているものの、数値的に見ると、満足度、重要度、市民ニーズともに下落しています。また、満足度の数値推移のみ平均値を上回る結果となっています。
- ・自由意見については地域特性に応じた様々な意見が出されていますが、土地利用については、都市施設や市街地開発事業と連動して検討していく必要があることから、これらに対応するためには関係部署等とのより密な連携が必要であると考えます。
- ・景観に関しては更なる情報発信や、地域特性を活かした景観形成を図る必要があると考えます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- ・地域住民とのワークショップや都市計画変更地区の周辺地域住民に対して各戸回覧により周知するなど、都市計画に関する意見交換や相互理解を深める取り組みを行いました。
- ・景観に関するイベントの実施や違反広告物の指導を行いました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- ・引き続き、都市計画変更などの際には地域周辺住民などのニーズを十分把握し、周辺環境への負荷、交通渋滞、雨水排水など想定される課題に的確に対応できるよう、関係部署及び関係機関との連携を密に図りながら、土地利用計画の策定及び指導を行ってまいります。
- ・景観への啓発活動や制度周知を行い市民意識高揚を図ります。また、太田駅周辺などの地域課題に対する景観形成の検討を行います。屋外広告物については、違反案件への指導を継続して実施します。

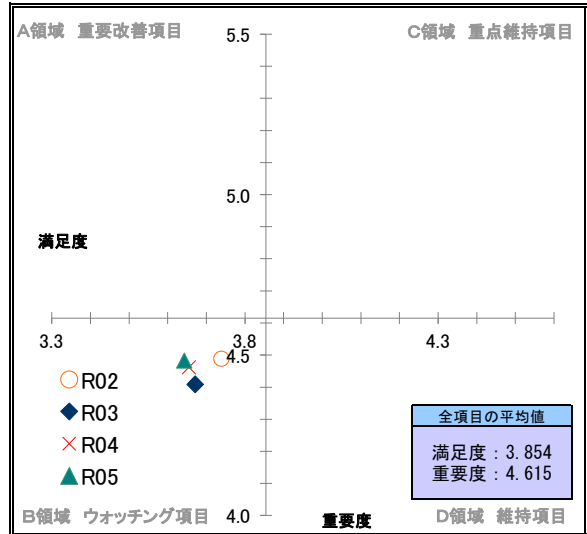
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月15日
課名	建築指導課
所属長氏名	井上昭彦

総合計画 基本構想	基本理念	都市基盤の整備
	基本目標	良好な都市空間と住空間を創出するまちづくり

設問	問16	住宅対策の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.739	3.671	3.655	3.643	↓↓↓
	重要度	4.489	4.409	4.462	4.482	↓↑↑
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

地震発生時における木造住宅の倒壊等による災害を防止するため、新耐震基準以前（昭和56年）の戸建て木造住宅に対して、耐震診断や耐震改修工事などに補助制度を実施しています。また、危険なブロック塀の除却に対する補助を実施しています。市が支援することにより、安全な住環境の整備を図り、災害に強いまちづくりを推進するものです。

- 耐震診断・耐震相談：診断資格を持つ建築士を派遣
- 耐震改修工事：全部改修（費用の4/5 限度額100万円） 耐震シェルター（費用の1/2 限度額60万円）

申請件数（8月31日現在）は、耐震診断・耐震相談8件、耐震改修工事2件、ブロック塀除却2件と、前年度と比較し減少傾向です。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

関心がないのか満足度、重要度も低水準です。また、自由意見の中に耐震に関する意見は一件（ブロック撤去）のみでした。当課で実施している補助制度は、耐震性に危険性があると考えられる、昭和56年以前の木造住宅に限定され、対象者数が少ないことも、関心が低い一因と考えられます。大地震による倒壊等の危険性は、対象となる住宅にお住まいの方には特に重要な問題であり、対象者に直接情報を届けるために、引き続き対象者へのダイレクトメールによる周知を図ります。地震はいつくるか予測できません。日ごろからの地震に対する備えは、災害防止と被害の軽減に繋がります。関心を持ってもらえるよう、耐震制度の普及や啓発活動を工夫していく必要があります。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

令和5年度は新たに以下の改善策を実施しています。

①「行政センターだよりでの周知」や「高齢者学級での講義」を行い、耐震制度の普及や啓発活動を地域の行政センターを通じて行いました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

令和3年度から令和7年度までの5年間を計画期間として、第三期太田市耐震改修促進計画が策定され実施しています。地震に対する備えは、災害防止と被害の軽減に繋がります。耐震化の必要性を周知するため、更なる啓発活動の充実を図ります。

①耐震制度の普及や啓発活動を実施します。特に対象者への直接的な周知となるダイレクトメールによる周知は引き続き実施します。

②低コスト耐震改修工法や代理受領制度を活用することで申請者の負担の軽減が期待できるため「取組みやすい耐震改修」として制度を推進していきます。

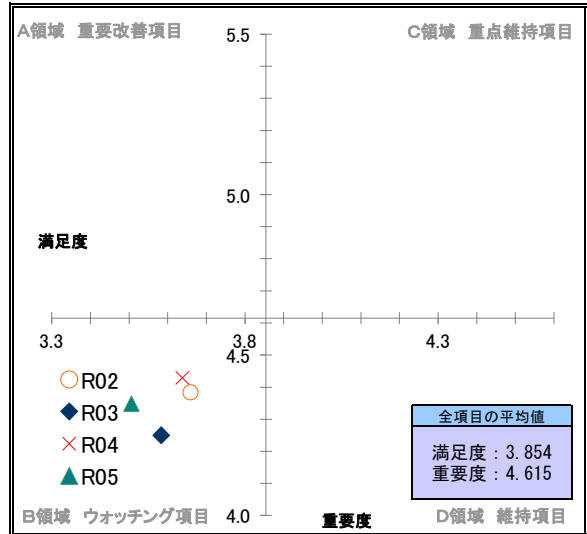
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年10月3日
課名	市街地整備課
所属長氏名	木部憲二

総合計画 基本構想	基本理念	都市基盤の整備
	基本目標	良好な都市空間と住空間を創出するまちづくり

設問	問15	市街地の整備について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.659	3.583	3.638	3.506	↓↑↓
	重要度	4.383	4.250	4.429	4.349	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

市街地整備課では現在、市施行が3事業、組合施行が1事業、合計4つの土地区画整理事業を実施している。それぞれの事業費ベースでの事業進捗率は、①東矢島土地区画整理事業が98.78%、②宝泉南部土地区画整理事業が85.15%、③太田駅周辺土地区画整理事業が25.68%、④尾島東部土地区画整理事業が59.27%である。

①東矢島土地区画整理事業は、都市計画道路高林東矢島線が国道407号線まで開通し、事業地内の道路工事は完了した。今後は換地処分(事業完了)に向けて事務処理を進める。②宝泉南部土地区画整理事業は、都市計画道路宝泉南部2号線ほか築造工事を行い、交通の確保と宅地の利用増進を図った。今後は、群馬県施行の一級河川大川改修事業と強調して更なる事業進捗を目指す。③太田駅周辺土地区画整理事業は、都市計画道路本町新井線の早期開通に向け、築造工事及びその周辺の建物移転を行った。今後は地権者や関係機関と協議・調整を重ね、さらなる事業進捗を目指す。④尾島東部土地区画整理事業は、尾島東部土地区画整理組合への技術的援助や助成金の交付を行い、事業進捗を図った。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

太田駅周辺土地区画整理事業では、「太田地区の区画整理は大きく遅れている。早期完了を見通せる事業展開を望みます」「太田駅北口の西、何年、何十年たっても変化なし」「駅周辺が駐車場だらけ。立体駐車場など、土地の高度利用が必要では」等の意見がある。計画の検討も含めて、早期完了を見通せる事業展開を行いたい。一方「土地区画整理事業は計画的にほかの地区も今後行っていくのか?」「キレイなまちづくりを行ってほしい」等、全体的な意見もあり、中心市街地の整備では健全な街並み形成への期待が求めている。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

中心市街地の整備として重要路線である都市計画道路本町新井線の工事進捗に向けて建物等の移転を実施した。本事業の現状等を説明するための地権者説明会と、今後の整備方針に生かすためのアンケートを実施した。周辺市街地の整備(各土地区画整理事業(東矢島、宝泉南部、尾島東部))では建物等の移転を進め、土地区画整理事業区域内の都市計画道路や区画道路等の整備も進め、事業を計画的に実施した。また、治水・安全のため、群馬県事業である一級河川大川改修事業に協調し、整備を推進した。今後も関係機関と協議を行いながら事業を進め、健全な市街地の造成を図っていく。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

太田駅周辺土地区画整理事業やその他3地区の事業進捗が緩やかであり、また区域が限定されているため土地区画整理事業による効果を実感しづらい状況にあると考えられる。また、アンケートの設問のなかで主な取組(中心市街地の整備(太田駅周辺土地区画整理事業)や周辺市街地の整備(各土地区画整理事業(東矢島、宝泉南部、尾島東部))についての回答で(回収件数1,008件のうち、満足度「やや～非常に満足」回答計524件、全体の52%) (回収件数1,140件のうち、重要度「やや～非常に重要」回答計872件、全体の76%)となった。このことを踏まえて、区画整理事業の有効性や整備効果を実感できるよう、幹線道路や区画道路の整備とともに事業自体の周知方法を検討していきたい。また、事業の現状に対する地権者のニーズ把握に務め、特に自由意見の多い中心市街地については、事業の再検証を進めていきたい。

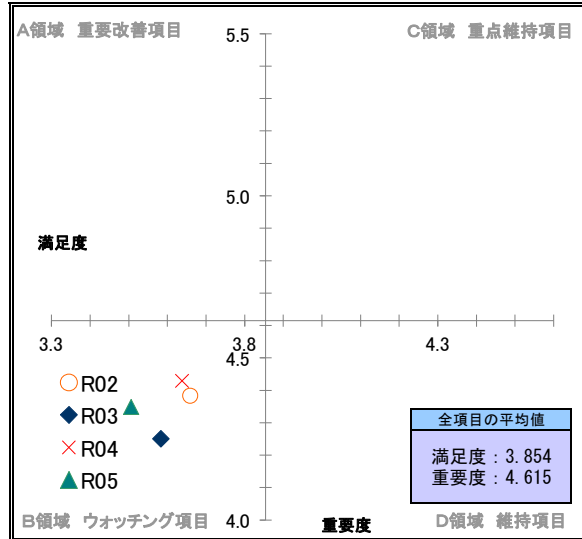
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月27日
課名	まちづくり推進課①
所属長氏名	小林 恭

総合計画 基本構想	基本理念	都市基盤の整備
	基本目標	良好な都市空間と住空間を創出するまちづくり

設問	問15	市街地の整備について				
設問 結果	満足度	R02 3.659	R03 3.583	R04 3.638	R05 3.506	4カ年推移 ↓↑↓
	重要度	4.383	4.250	4.429	4.349	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

令和5年2月に本市における2ヶ所目の再開発事業である、太田市浜町第二地区市街地再開発事業の終了が認可されました。令和4年5月に建物および立体駐車場が完成し、金融機関など複数の企業が入居して事業を行っています。また、再開発事業完了後に実施した太田駅南口第二地区市街地再開発事業（平成30年1月終了認可）の事後評価では、土地の価値が1.5倍以上の上昇など効果が現れています。先日発表された令和5年群馬県地価調査結果における太田市の地価上昇に対しても良い結果を与えていると思われまます。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

太田駅周辺を太田市の顔としての役割があり、多くの期待があることを再認識し、美しい街並み形成と健全な高度利用による防災性の強化を目指して、民間活力を活かした建築物の再整備を誘導します。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

前年度は本設問の対象ではなかったため未回答とする。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

治安や景観に対する意見が多いことから、子どもや女性が安全安心に過ごせる美しい街並み形成と昼間人口が増加するような再整備の誘導に努めます。

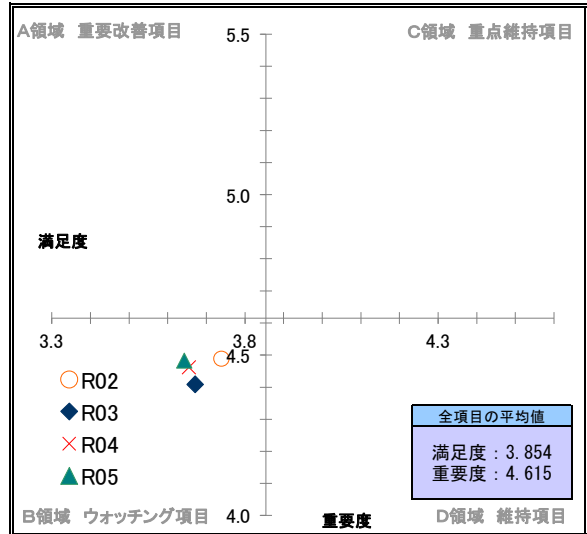
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月27日
課名	まちづくり推進課②
所属長氏名	小林 恭

総合計画 基本構想	基本理念	都市基盤の整備
	基本目標	良好な都市空間と住空間を創出するまちづくり

設問	問16	住宅対策の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.739	3.671	3.655	3.643	↓↓↓
	重要度	4.489	4.409	4.462	4.482	↓↑↑
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

・令和4年度の個人住宅への支援について、住宅の内装・外装等の工事費用を補助する住宅リフォーム補助金は、566件、一戸建ての空き家を除却する費用を補助する空家等除却補助金は、100件支援しました。
 ・管理不全な空き家の所有者に対して助言指導を行うとともに、空き家所有者に空き家の解体費、更地の土地価格、相続手続き費用などの情報を提供し空き家の処分の行動を喚起することを行なっています。
 ・空き家対策団体と連携して空き家所有者が抱えている問題を聞きとり、所有者ごとに対応した助言指導を行っており、空き家の処分(解体、中古流通、土地活用等)を促し、空き家の減少の促進を図っています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・空き家に関する相談や対策等を行っていますが、相談窓口がどこか分からないなどの意見があり、周知不足であることを認識しました。
 ・管理されていない空き家が近隣に存在することは、敷地の雑草や樹木の繁茂などが要因となり害虫の発生や害獣の棲みつき、枯れ草による火災の懸念など空き家周囲の住民にとっては大変迷惑な存在であることが伺えます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・管理されない空き家の周囲へ及ぼす悪影響を認識していない所有者に対し、適正な維持管理が必要であることを助言し所有者の当事者意識の醸成を図っています。また、相続放棄等で所有者が存在せず周囲に悪影響を及ぼしている空き家について、裁判所に相続財産管理人の申立てを行ない解消に繋げました。
 ・リフォーム補助金をホームページ、広報、フリーペーパーを通して周知を図りました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・空き家が周辺にあり困っている方や空き家を所有して困っている方に対して、市の空き家相談窓口の相談を認識してもらう為に、ホームページや市公式LINE、チラシ等を利用して情報の周知に努めます。
 ・空き家が周囲にもたらす影響を空き家所有者に認識してもらうため、適切な維持管理の重要性や所有者の維持管理責任などの周知を図るとともに、空き家やその土地の活用に向けた有益な情報を提供し安心・安全な住環境の確保に努めます。

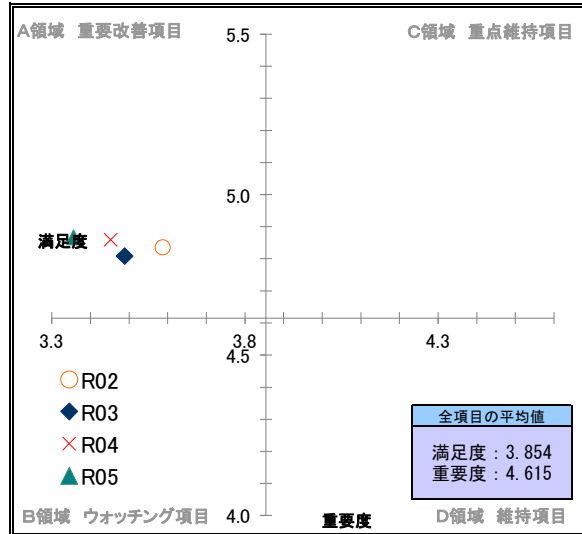
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月12日
課名	道路整備課
所属長氏名	山本 和幸

総合計画 基本構想	基本理念	都市基盤の整備
	基本目標	安全で便利な道路や交通機関のあるまちづくり

設問	問14	道路網の整備について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.587	3.489	3.452	3.357	↓↓↓
	重要度	4.836	4.809	4.859	4.866	↓↑↑
市民認識		A領域		重要改善項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

市内各地で道路環境・排水環境の改善に向けた事業に取り組んでいます。

- ・市道1級20号線については、電線共同溝事業が終了し、今年度より内ヶ島北交差点から飯田町東交差点までの区間の道路拡幅工事(4車線化)に着手し渋滞緩和を図ります。
- ・市道2級15号線(SUBARU本工場東)については、今年度に道路拡幅工事を完了します。
- ・生活道路については、地域の陳情や実情に合わせた新設改良工事を実施しています。
- ・雨水排水対策については、道路側溝工事の他、幹線排水路工事を含めた新設改良工事を実施し、生活環境の改善を図ります。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

設問14「道路網の整備について」のアンケートでは「重要度に比較して満足度が低い」という結果が、恒常的に継続しています。

- ・道路環境整備という身近な問題であることから、毎年多くの意見が寄せられています。
- ・児童が利用する通学路や歩道への車両の飛び込み事故が全国的に多発していることから、歩行者の安全対策が求められています。
- ・財政・人的資源の不足が続くなか、過去にインフラ整備したものが老朽化し、メンテナンス対応が求められています。
- ・市道の維持管理については、緊急性及び重要性を考慮しながら、より効果的な対応を図っていきます。
- ・慢性的な渋滞が発生している路線があり改善が求められています。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

前年度アンケートの自由意見では、多くの意見が出されました。

- ・他課の職員に道路に対する情報提供を呼びかけ、道路の現状把握に努めました。
- ・道路の穴の補修や道路上に張り出す樹木等の剪定除去など、緊急案件について迅速に対応しました。
- ・市街地の円滑な交通を確保する事を目的に国道407号熊野町交差点改良事業を県との共同施工にて完了しました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

本市は自動車関連企業も多く、幹線道路から一般市道まで多くの市民が頻繁に自動車を利用しているため、道路環境に対する要望は今後も増加していくと考えられます。

- ・各地区からの陳情案件については、内容を精査しながら各行政区の現状を考慮したうえで、重要度・緊急度に応じて優先順位を適切に決定し、計画的に整備推進を図っていきます。
- ・道路の冠水被害を軽減するため、県等と連携し、幹線水路等の内水対策を効果的に推進していきます。
- ・渋滞対策については、交差点改良事業等の諸課題に対して、県や太田警察署等と協議・検討していきます。
- ・道路保全課が中心となり、通報アプリを活用することで、道路の現状について把握します。
- ・緊急対応案件については、道路保全課との連携を密にし、今後も引き続き道路環境整備、維持管理に取り組んでいきます。

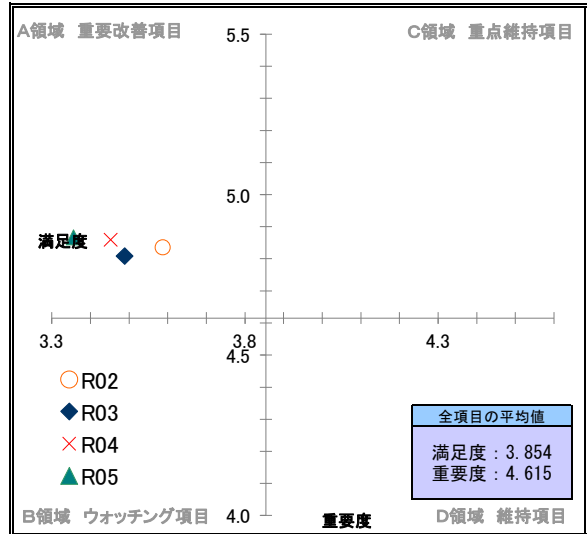
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月14日
課名	道路保全課
所属長氏名	木戸 康夫

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	安全で便利な道路や交通機関のあるまちづくり

設問	問14	道路網の整備について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4力年推移
	満足度	3.587	3.489	3.452	3.357	↓↓↓
	重要度	4.836	4.809	4.859	4.866	↓↑↑
市民認識		A領域		重要改善項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

道路保全課では、各地区の区長からの要望や職員によるパトロールにより道路等の補修を実施しております。

令和4年度 要望処理件数

	要望による件数	パトロールによる件数	合計
直営	4,101件	4,231件	8,289件
工事・委託	578件	30件	608件
合計	4,636件	4,261件	8,897件

※ 毎年、要望件数は増加しておりますが、要望については概ね処理できております。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

「道路網の整備」については重要度が高く満足度が低い状態が続いており、自由意見の件数も多数寄せられているのが現状です。

- ・市道の補修や穴埋めについては、舗装の穴や傷みなどの意見が多数あることから、市民からの通報や道路パトロールによる危険個所の発見と、早急な補修の実施を行う必要があります。
- ・市道側溝の維持については、側溝の詰まりや大雨時の道路冠水等の意見があることから、定期的に道路冠水箇所のパトロールを実施していく必要があります。
- ・区画線やカーブミラーなどの安全施設の設置については、カーブミラーを設置してほしいや、外側線等の路面標示が消えている等の意見があることから、安全な道路の通行を確保するため、道路パトロールの実施と安全施設設置工事を進める必要があります。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

舗装の穴や段差等の危険な箇所については、市民からの通報や道路パトロールにより迅速な補修を実施しております。

また、令和5年度から新たに太田市公式LINEアカウントを利用した舗装の穴の通報システムの運用を開始しており、市民が通報しやすい環境を整備することで、道路瑕疵による事故の発生を抑制し安心安全な道路環境を整備して行きます。

路線としての舗装補修については、舗装長寿命化計画に基づき計画的な幹線の舗装補修工事を実施しており、幹線道路以外では、3年に1回の巡回舗装により地域の要望に基づいた補修工事を実施しております。

市民に身近な生活道における安全施設の補修については、補修時期や方法について地元区長及び関係地権者の理解を得た上で工事を実施しております。

また、側溝の維持管理については、道路冠水が発生している箇所のパトロールを実施し、排水能力が低下しないように日頃から必要な清掃や側溝浚渫を実施しております。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

今年度のアンケート結果においても、道路の穴や段差についての意見が多数寄せられており、舗装に対する危険個所の早期発見と迅速な補修を実施するためには、職員による道路パトロールを強化すると共に、市民からの通報も増やして頂く必要があります。

太田市公式LINEアカウントを利用した舗装の穴の通報システムの周知を図ることにより、電話やメールに続く3つ目の通報手段として市民が通報しやすい環境を整備することで、道路瑕疵による事故の発生を抑制し安心安全な道路環境を整備して行きます。

その他今年度実施している改善策についても更なる強化を図って行きます。

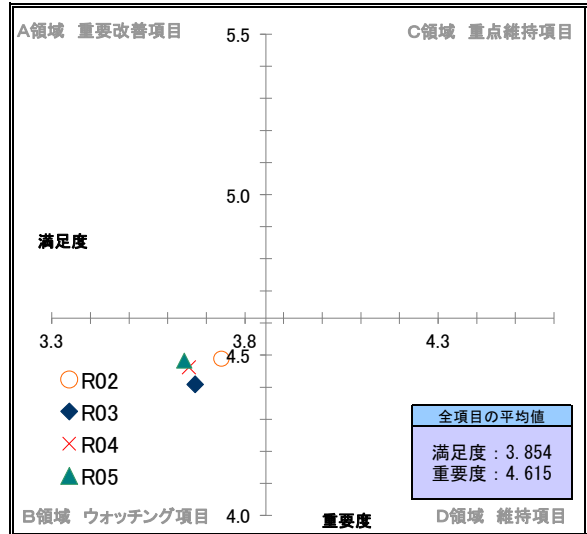
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月12日
課名	建築住宅課
所属長氏名	山田 正和

総合計画 基本構想	基本理念	都市基盤の整備
	基本目標	良好な都市空間と住空間を創出するまちづくり

設問	問16	住宅対策の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.739	3.671	3.655	3.643	↓↓↓
	重要度	4.489	4.409	4.462	4.482	↓↑↑
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

・市営住宅の管理については、管理代行制度において可能な範囲の業務を公営住宅管理を専門とする群馬県住宅供給公社へ委託することにより、多種多様化するニーズへのきめ細やかな対応を図るとともに、管理経費節減に努めています。
 ・老朽化した市営住宅については、長寿命化計画（令和2～11年度の10カ年計画）に基づき、建替や改修を計画的に進めております。現在は、屋上防水、外壁・給水配管などの改修工事を進めているほか、市内公営住宅集約促進事業にも着手しています。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

・アンケート結果では、満足度が昨年度から0.012ポイントの微減となり、満足度、重要度ともに本アンケート全24項目の平均値を下回り、「B領域 ウォッチング項目」との判定でした。主な要因は、自由意見にもあった、空き室の増加と建物の老朽化であると考えます。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

・空き住戸の改善策として、新婚世帯向けに入居要件を緩和し、賃貸する新たな試みを実施しました。その成果を検証し、更なる入居率の向上に寄与する政策を推進いたします。
 ・市営住宅入居者から、年間を通して様々な相談や要望が寄せられます。こうしたものに対し、迅速かつ丁寧な対応を心掛け、可能な範囲で入居者の意向に沿うよう改善策を講じてきたところです。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

・市営住宅の管理については、入居者の公平性を確保しつつ、真に住宅に困窮する低所得者に対して市営住宅を供給できるよう、管理の一層の適正化を図ります。入居者及び近隣住民からの相談・苦情等については、住宅供給公社が引き続き迅速・丁寧な対応を心掛けるとともに、サービスの向上に努めます。
 ・長寿命化計画及び市内公営住宅集約促進事業において、市民のニーズを的確に捉えながら業務を進めて参ります。

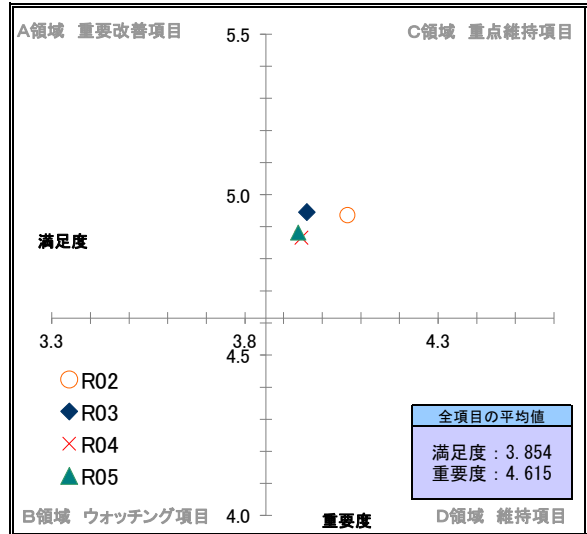
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月25日
課名	下水道課
所属長氏名	関 英夫

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	良好な環境を保全し向上させるまちづくり

設 問	問2	衛生環境の確保				
設 問 結 果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	4.065	3.960	3.946	3.938	↓↓↓
	重要度	4.937	4.946	4.866	4.882	↑↓↓
市民認識		C領域	重点維持項目			



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度以来13年ぶりに下水道使用料の改定を行いました。(新使用料適用：令和6年6月以後算定の使用料から) 計画・更新事業としては、公共下水道において管渠築造工事(延長5,508.0m)及び管渠更生工事(延長1,490.7m)を実施しました。平成27年度から総合地震対策事業を実施しており、さらに令和2年度から5年計画で老朽化した施設のストックマネジメント事業を実施し、災害に強く持続可能な施設運営により安定した汚水処理を行っております。 普及部門としては、供用開始に伴う資料の送付や戸別訪問による説明を実施し、市民に下水道の目的や使用方法について理解を深めています。また、供用開始後、長期間未接続となっている世帯には、戸別訪問を実施し下水道のPRを行っています。 浄化槽設置整備事業(個人設置型)においては、413件の補助金を交付(うち事業計画区域内申請63件を含む)するなど、引き続き下水道の整備及び普及に努めるとともに、生活環境の向上と公共用水域の水質保全を図りました。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

<ul style="list-style-type: none"> 下水道の普及整備に努める。 下水道事業の啓発に取り組む。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

<ul style="list-style-type: none"> 財源の確保を図り予算の範囲内で整備を実施した。 下水道整備計画はホームページに掲載しており詳細については個別に対応を実施した。 下水道事業啓発として、ホームページに市民向講座を、また、広報に下水道クイズをそれぞれ5回ずつ掲載した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

<ul style="list-style-type: none"> 平成30年度に策定した「太田市下水道事業経営戦略」について、5年の経過に伴う見直しを行う。 同経営戦略に沿った下水道整備計画の見直しを検討するとともに、概成10年が終了する令和8年度までに認可区域内の未普及地域の整備の推進を図る。
--

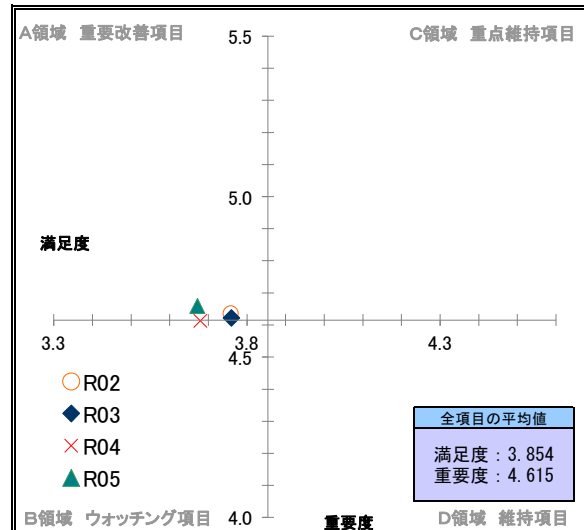
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月19日
課名	花と緑の課
所属長氏名	参事 鈴木 徹哉

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	良好な環境を保全し向上させるまちづくり

設問	問4	より良い生活環境づくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.758	3.760	3.679	3.672	↑↓↓
	重要度	4.636	4.622	4.613	4.660	↓↓↑
市民認識		A領域		重要改善項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

公園及び緑地の樹木及び街路樹の維持管理については、樹木の剪定や危険木の伐採等を行いました。遊具については、専門業者による点検結果や職員による巡回に基づいて修繕や撤去を行い、公園利用者の安全確保に努めました。また、公園等の整備については、トイレの水洗化や遊具及びフェンスの更新のほか、高林交差点交番の跡地にポケットパークの整備を実施しました。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

アンケート結果では、「既設公園における施設の充実や再整備」や「公園内樹木や街路樹の管理」、「公園の雑草や落ち葉」という利用者からのご意見が寄せられました。遊具等施設の充実については、地元区長より要望をいただき順次設置を進めております。また、公園内樹木や街路樹等の支障木、雑草や落ち葉対策については、今後はより一層に巡回回数を増やし、早期発見に努め対応することが必要であることを認識しました。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

前年度のアンケート結果を受けて、今年度は公園施設の再整備であるトイレの水洗化や遊具の再設置を順次進めました。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

公園の整備及び園内施設拡充の意見が多様多様であり、今後においては緊急性や必要性、利用頻度等を検討し、改修計画をたて事業を進めていきます。

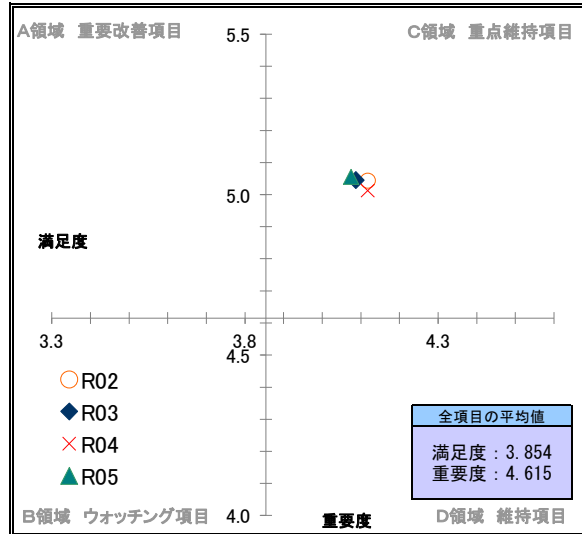
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月22日
課名	消防総務課・予防課・警防課・救急課・通信指令課
所属長氏名	尾花 公司

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	日常生活の安全を向上させるまちづくり

設問	問1	安全・安心なまちづくりについて				
		R02	R03	R04	R05	4力年推移
設問 結果	満足度	4.118	4.087	4.118	4.075	↓↑↓
	重要度	5.044	5.045	5.013	5.055	↑↓↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

- ・地域の防災拠点として消防庁舎の機能維持及び総合的な消防体制の強化を図るため、西部消防署の庁舎及び訓練塔建設を進めるとともに、消防本部・中央消防署庁舎の長寿命化のためエレベーター設備や照明改修工事等を実施しています。
- ・防火安全対策の徹底を図るため、防火対象物等の立入検査(963件)を実施、また住宅防火対策を推進するため、ふれあい相談員が担当する70歳以上のひとり暮らし高齢者宅(1,157世帯)に住宅用火災警報器の無償譲与と取付けを実施しました。さらに、住宅用火災警報器の普及啓発活動として、女性防火クラブ員が戸別訪問によるパンフレット配布(945件)及びアンケート調査(545件)、毎月10日の「ぐんま住警器の日」に消防車両による管内一斉広報を実施し、火災予防思想のより一層の普及啓発を実施しました。
- ・消防車両や資機材を更新して体制強化を図るとともに、各種委員会及び意見交換会を開催して活動計画や基準の作成、情報共有による災害対応能力の向上を図りました。また、効率的なドクターカー運用を推進するため、公用車1台をドクターカー専用車とするための機装整備を行いました。
- ・通信指令課はLive119など多様な通報方法を採用しており、市民からの専用119通報等に対し24時間365日確実に受信できるよう機器の安定稼働に努めています。
- ・消防団を中核とした地域防災力の充実強化を図るために、太田市消防団では救急・救助工具セットを2セット配備するとともに、水害対策のため救命胴衣(212着)を配備いたしました。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- ・今後も管内にある他の消防庁舎の長寿命化を図るため、計画的に修繕・改修等を実施する予定です。
- ・予防業務に関して意見等はありませんでしたが、市民の安全・安心のための方策を継続して考えていきます。
- ・警防課としては、引き続き満足度を維持向上させるため消防力の強化と災害対応能力向上に努めていきます。
- ・ドクターカーや消防行政に対する市民の期待は大きく、安全・安心なまちづくりのため、更なる救急業務の充実強化に努めます。
- ・消防団員数は全国的に減少傾向にあり、本市も同様に減少しています。地域防災力の中核として、消防団員数の確保は重要課題です。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- ・優先度の高い修繕を計画的に実施することで、消防体制及び消防庁舎の機能維持を図っています。
- ・救急課に対する意見等はありませんでしたが、ドクターカーの認知度を上げるため、PRを兼ねてドクターカー運用の流れを市民へ周知するための動画を作成して、太田市公式ユーチューブチャンネルへ公開しました。
- ・「安全・安心なまちづくり」「第一に市民が安心して暮らせる事が一番だと思います」のご意見に対し通信指令課は保守業務委託や機器の点検にて指令センターの安定稼働に努めています。
- ・令和4年4月には577名であった団員数から令和5年4月は544名と33名の減員となりましたが、改選期もあり72名の退団があったものの39名の入団者があり、これも団員数減少の問題に対し消防団自ら取り組んだ結果ととらえています。また今年度は加入促進・訓練強化の2つのチームで、太田市消防団として地域に即した今後のビジョンについて比較検討を行っています。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- ・安全なまちづくりのため、更に効率的な消防庁舎の維持管理及び長寿命化を目指すとともに、指令センターの安定稼働に努めます。
- ・ふれあい相談員が担当する70歳以上のひとり暮らし高齢者宅の住宅用火災警報器設置事業を継続実施するとともに、各種広報誌、ホームページ、コミュニティラジオ等を活用した広報、女性防火クラブ員による広報活動やアンケート調査を実施します。また、住宅用火災警報器の定期的な点検の実施や機器の故障・電池切れ等による交換等の適正管理の周知を図り、住宅火災における死者「ゼロ」を目指します。
- ・市民の生命・身体・財産を守るために、車両、装備及び消防水利の充実を図るとともに、各種訓練及び研修会を実施して組織力および災害対応力の強靱化を図ります。また、救急隊員の教育研修を継続するとともに、指導救命士を中心にその効果確認を行い、隊員の質の平準化を図り、市民サービスの向上に努めます。
- ・消防団員を確保するため、先進事例や人口及び地域の実情が同じような他市を調査研究し消防団と協同で加入促進を図ります。

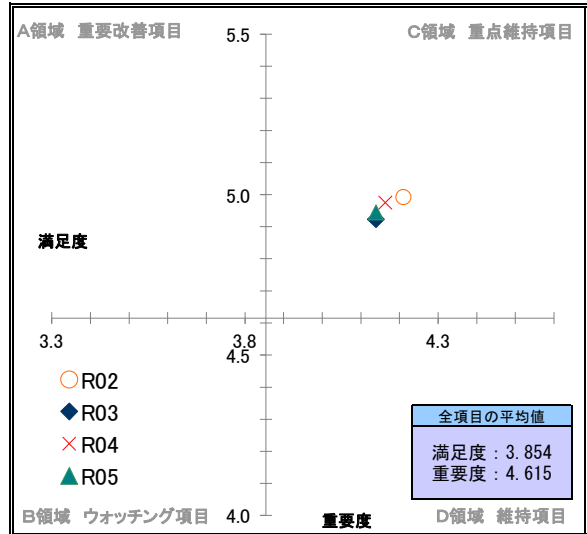
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月20日
課名	学校施設管理課
所属長氏名	川出 直人

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	教育が充実し青少年が健やかに育つまちづくり

設問	問17	児童生徒の育成について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4力年推移
	満足度	4.210	4.139	4.163	4.139	↓↑↓
	重要度	4.992	4.923	4.975	4.945	↓↑↓
市民認識		C領域	重点維持項目			



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

- ・トイレ環境を改善するため、トイレの大規模改修工事を計画的に実施している。
- ・老朽化した校舎の劣化防止として、計画的に外壁改修及び屋上防止改修工事を実施している。
- ・屋内運動場の環境改善のため、令和4年度中学校に空調設備を設置し、令和5年度小学校の整備を進めている。
- ・単独調理校に県費及び市費栄養職員を全校配置し、各学校の栄養士によるきめ細かな食育と栄養・衛生管理が行われている。
- ・学校給食を提供する市内公立小中学校の学校給食費を完全無料としたことと、学校給食費助成事業の受給要件の緩和及び第1子まで助成を拡充し、保護者の負担軽減に繋げている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- ・施設の老朽化対策及びトイレの環境改善が望まれている。
- ・食材費高騰への対応が課題である。
- ・給食調理員の確保が課題である。
- ・老朽化した給食室の改築が望まれている。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- ・トイレ大規模改修工事を継続して実施している。
- ・老朽化した校舎の耐久性を高めるため、外壁改修及び屋上防止改修工事を継続して実施している。
- ・学校給食を提供する市内公立小・中学校の学校給食費を完全無料とした。また、学校給食費助成事業の受給要件の緩和及び第1子まで助成を拡充し、保護者の負担軽減に繋げている。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- ・学習環境整備のためトイレの環境改善、老朽化した校舎の屋上・外壁改修を行い施設の長寿命化を図る。
- ・学校給食への期待が増す中で、食中毒や食物アレルギー等の事故のない学校給食の提供が最も重要な責務である。このような安全で安心な学校給食の提供が、成長期である小中学校の栄養基準量を満たし、地場産食材の活用や魅力ある献立の充実も図り、心身の健康を支える食育のひとつとして役立つよう努めていきたい。

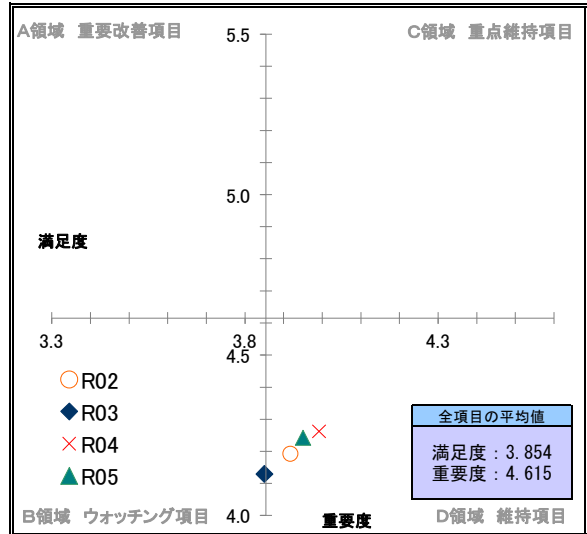
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月28日
課名	文化財課
所属長氏名	静野 勝信

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問18	芸術と文化の振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.917	3.850	3.992	3.950	↓↑↓
	重要度	4.193	4.129	4.262	4.242	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

本市には金山城跡・天神山古墳・旧中島家住宅・東照宮など、数多くの文化財が存在している。市では文化財を地域住民に正しく理解いただけるよう、日頃から適切に保護・管理するとともに、所在地や資料館・記念館等で公開・活用している。また、将来の大規模な整備に向けて、各種計画の策定も進めている。
埋蔵文化財の発掘調査や遺物整理では、得られた成果を市民に還元するため、現地見学会や展示会を開催している。さらに、学校教育・社会教育と連携して、市内の学校や行政センターへの「出前考古学講座」を実施している。
これらについては、パンフレットや報告書等の印刷物作成、市ウェブサイトの活用を並行させて、積極的な情報発信に取り組んでいる。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

満足度は平均値を上回っているものの、満足度・重要度ともに前年度を下回った。前年度から復活した文化財探検スタンプラリーでは参加者が新型コロナウイルス感染症によって中止された以前よりも増加していることから、文化財の普及については効果が出ていると思われるが、より満足度を高められるよう、その他のイベント等でも活用面で工夫が必要かと思われる。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

文化財の公開・活用については、次のとおり多様な形を追求し、改善を図ってきた。
大隅俊平美術館では、子供向けのイベントであった五寸釘で作るペーパーナイフ作りを、大人向けのイベントとして新たに企画するなど、参加者の声を反映させるように努めた。
史跡金山城跡ガイダンス施設+金山地域交流センターでは、定期的な企画展の開催やトートバックを新調するなど、施設を訪ねたくなる環境づくりに努めてきた。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

今後も各種イベントの開催等により教育普及事業を推進し、地域の文化財についてさらなる理解をいただきながら、豊かな心を育むまちづくりを推進していく。文化財の日常的な保護・管理、将来の大規模な整備の準備についても、着実に進めていく。

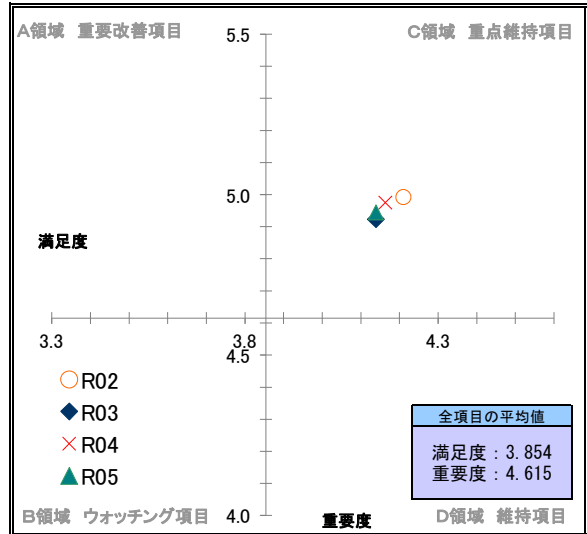
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年10月5日
課名	生涯学習課①
所属長氏名	萩本 佳久

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	教育が充実し青少年が健やかに育つまちづくり

設問	問17	児童生徒の育成について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4力年推移
	満足度	4.210	4.139	4.163	4.139	↓↑↓
	重要度	4.992	4.923	4.975	4.945	↓↑↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

青少年の健全育成のため様々な活動を行っており、特に令和5年度は、コロナ禍で開催できなかった交流事業を、交流先を北茨城市に変更して行ったり、成人式を大会場であるオープンハウスアリーナ太田で実施したりするなど、積極的に新たな活動を展開している。また、サイエンスアカデミーや中学生ボランティアなどの例年人気のある事業についても、実施方法やその内容をコロナ以前と同様に戻したり、より一層魅力的な活動になるよう改善したりしている。
コロナ禍で実施できなかった事業を、改めて基本理念や目標に沿って復活させたり、市民ニーズを踏まえた上でよりよいものに改良したりすることで、さらなる事業の充実を図っていききたい。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

街頭補導に対して「形だけの活動になっていて意味がないのでは？」という意見があった。現在、大型商業施設や太田駅周辺、各中学校区内の補導を週4回行っているが、ここ数年の補導者数はゼロであり、また、重大な非行案件への注意等はほぼない状態である。
しかし、街頭補導は、注意や補導だけが目的ではなく、大人たちが温かいまなざしで子どもたちを見守っているという「啓発活動」の側面もある。補導員のさりげない声掛けから、現代の若者の本音や悩みなどを知ったり、若者とのコミュニケーションのきっかけとなったりしており、青少年の健全育成の一端を担っているといえる。
今後も、街頭補導目標の明確化や、回数や補導場所などの改善を行い、より多くの市民に理解される活動にしていく。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

サイエンスアカデミーに対して「受講者数を増やしてほしい(抽選に漏れてしまったため)」という要望があげられた。受講者数については、会場や講師等の制限があり、大幅な人数増はできないが、募集定員を超えた場合は、初めて応募した児童を優先して受け入れるという対応をとることで、より多くの児童が受講できるようにしている。なお、5年度は、60人定員のところ56人の希望者だったため、全員が講習を受けることができていた。
サイエンスアカデミーについては、「子どもが楽しく参加することができた」という意見も寄せられており、今後も継続して魅力的な講座を開設し、より多くの子どもたちに科学の楽しさを体験してもらいたいと思う。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

教育文化の向上に向けて、市民ニーズを的確に捉え、魅力ある事業を提供していくとともに、今までの生涯学習課(青少年係)の成果と課題を踏まえた上で、「ウイズコロナ」の現代に合った、青少年の健全育成を図っていききたいと思う。

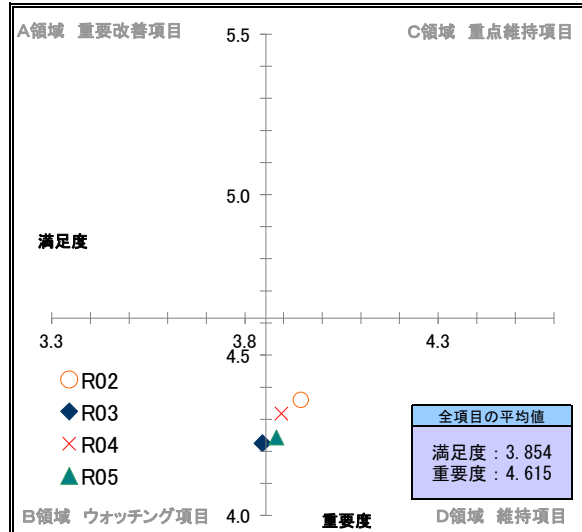
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年10月5日
課名	生涯学習課②
所属長氏名	萩本 佳久

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	豊かな心と文化を育むまちづくり

設問	問20	生涯学習の推進について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.944	3.845	3.894	3.881	↓↑↓
	重要度	4.360	4.225	4.318	4.243	↓↑↓
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

当課は、社会教育施設としての社会教育総合センターについては、本市の生涯学習の拠点として、高齢者を中心に幅広い世代の多くの市民が利用し、様々な市民教室などの講座や各種事業を実施し、生涯学習の推進を図っている。また、各事業については、アンケート調査を実施し、市民ニーズを反映した事業の提供を行っている。
当施設は、昭和58年に建設され、施設の老朽化が進んでいるが、計画的に施設改修を行い、良好な施設環境整備に努めている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

令和4年度については、行動制限の緩和等により人数制限などもなく、市民教室の開催数・参加者数もコロナ禍前の水準に戻ってきた。また、「市民教室の開催日時等について、平日の昼間ばかりで参加できない」という意見があったが、その課題は認識しており、令和5年度より改善を行っている。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

令和5年度について、いくつかの市民教室では土曜日や平日の夜間に開催している。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

生涯学習活動を実施するにあたり、今後も市民ニーズを的確に捉え、魅力ある事業を提供していくとともに、生涯学習の拠点として、良好な施設環境整備を計画的に行い、本市の生涯学習の推進を図っていく。

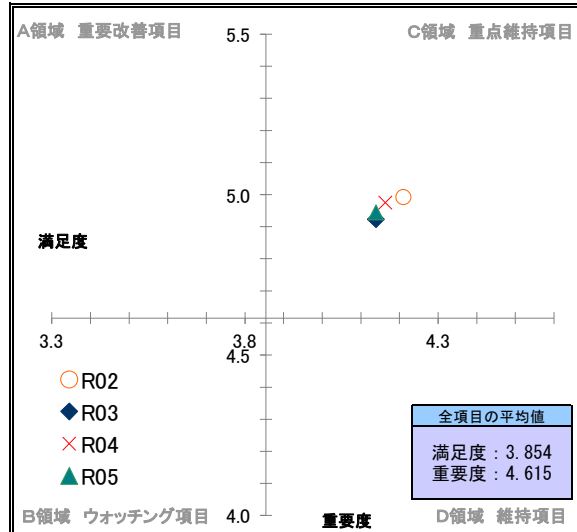
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月21日
課名	学校教育課
所属長氏名	栗原 信義

総合計画 基本構想	基本理念	教育文化の向上
	基本目標	教育が充実し青少年が健やかに育つまちづくり

設問	問17	児童生徒の育成について				
設問結果		R02	R03	R04	R05	4力年推移
	満足度	4.210	4.139	4.163	4.139	↓↑↓
	重要度	4.992	4.923	4.975	4.945	↓↑↓
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

- 不登校の未然防止・早期対応を図るため、ふれあい教室・教育研究所等と連携を図っている。
- おたん教育支援隊や外国語指導助手の継続配置により、児童生徒の特別支援、心身の健全育成及び英語教育の充実に努めたほか、帰国・外国人児童生徒に対してはバイリンガル教員や日本語指導助手を適切に配置し、日本語指導や適応指導を個々に応じて行い、安心して学校生活が送れるように支援している。
- 教育相談員を12名配置し、不登校児童生徒へ寄り添ったきめ細やかな指導を行っている。
- いじめについて、積極的な認知による全校体制での早期発見・対応に努めており、「いじめ一報制」を効果的に活用している。
- 休日の部活動の地域移行に向けた取組みについては、太田市部活動の在り方検討委員会を組織し、スポーツ学校等と連携し今後の部活動の望ましい在り方を探っているところである。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

- 満足度
設問24問中5位(前年度同様)となっており、ポイントで見た場合、4.163ポイントから4.139ポイント(-0.024)となった。年代で見た場合、20代が4.517ポイント、30代が4.319ポイントと高く評価されている。また、小中学生がいる世帯では、4.266ポイントと高く評価されている。地区別では、強戸地区が4.528と高く、生品地区が3.971と低くなっている。
- 重要度
設問24問中5位で昨年度4位より下がっており、4.975ポイントから4.945ポイント(-0.030)となった。詳細では30代が5.351ポイント、6歳未満がいる世帯が5.428ポイント、小中学生がいる世帯が5.330ポイントと高くなっている。
- 自由意見
いじめ対策や通学路安全に関することが、意見としてあげられている。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- 各校の教職員が積極的に不登校対策に取組み、防止対策を講じるためのきっかけとなるよう、不登校対策委員会で講演会を行った。
- 学校で病気以外の欠席があった場合は、早めに電話連絡・家庭訪問・ケース会議などを行い不登校を防ぐことを各学校に指示徹底している。
- 教員に対する苦情・要望があったときは、すみやかに学校の管理職へ報告を行い指導をお願いしているところである。また、夏季休暇中には研修等を行い全体の資質向上に努めている。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

- 教職員の資質の向上については、校長会等で喚起を行うとともに、夏季休暇期間中に研修会等を行うなどして指導を継続して呼びかけていく。
- いじめ対策については、引き続き「いじめ一報制」により、担任等が一人で抱え込まず、組織的に対応できるように努めていくとともに、学校いじめ防止基本方針により、できるだけ早期発見・早期対応を心がける。
- 通学路の安全要望に関しては、太田市通学路安全推進会議を開催し警察や市の関係課と連携し安全確保のための対策を講じていく。

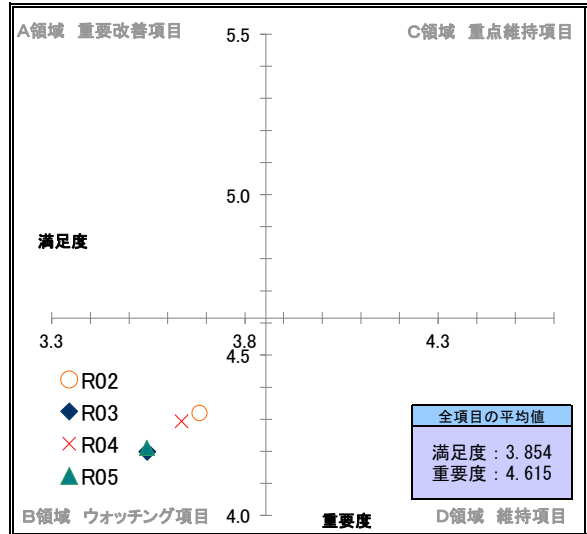
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月27日
課名	議会総務課
所属長氏名	茂木 浩之

総合計画 基本構想	基本理念	健全な行政運営の推進
	基本目標	効率的で健全な行政運営を目指すまちづくり

設問	問23	開かれた議会づくりについて				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.682	3.547	3.636	3.546	↓↑↓
	重要度	4.320	4.199	4.294	4.211	↓↑↓
市民認識		B領域		ウォッチング項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

開かれた議会への取り組みとして、平成31年4月に傍聴規則を改正し、受付時での氏名住所の記載をなくすといった傍聴手続きの簡素化や、「児童・乳幼児」の傍聴制限の撤廃により、子育て世代の方をはじめ、より多くの方に傍聴をしていただけるような取り組みを行っている。また、本議会のライブ中継や録画配信についても市議会ホームページや議会だよりなどに掲載し周知を図っている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

満足度、重要度とも前年より若干数値は下がっているが、ここ数年は微増減を繰り返してほぼ横ばいが続き、満足度も重要度も低い、推移を注目していく「ウォッチング項目」に位置している。全体的に重要度の低さから議会への関心の無さが窺える。また、年代別の傾向としては、昨年度に比べて20歳代・30歳代の満足度は上がったが、10歳代の満足度の低さが目立っており、より若い世代に向けて議会への関心を高める取り組みが必要であると思われる。
自由意見では引き続き、議員数のことや議員の仕事がわかりにくい等のご意見があり、改めて議会活動についての周知・広報・広聴の必要性を感じた。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

今年5月8日より感染症法上における新型コロナウイルス感染症が5類へ移行したことに伴い、これまで議会で制限していたことが撤廃され、通常どおりとなったことからより多く傍聴者を増やすため、また議会への興味を持ってもらうために、改めて議会傍聴の仕方や議会用語について議会だよりに掲載するなど、開かれた議会への取り組みを実施した。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

アンケートから議員の仕事についてよく分からないといった意見が多く出された。今後は若年層だけでなく幅広い年代との意見交換を行うなど、市民と直接対話できる機会を増やし、多くの方に議会を知ってもらう取り組みを実施し、満足度の向上に努めたい。また、議員定数や報酬について意見が出された中、議会改革特別委員会においても議員と共に今後のあり方を研究していきたい。

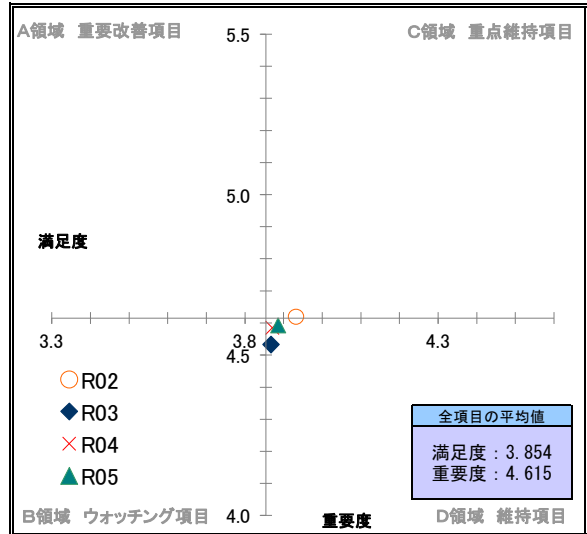
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月6日
課名	農業委員会事務局
所属長氏名	金谷寿夫

総合計画 基本構想	基本理念	産業経済の振興
	基本目標	活力ある産業とにぎわいのあるまちづくり

設問	問9	農業の振興について				
設問 結果		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
	満足度	3.932	3.867	3.871	3.886	↓↑↑
	重要度	4.619	4.533	4.585	4.593	↓↑↑
市民認識		D領域		維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的にお願いします。)

農業委員・農地利用最適化推進委員により毎年8月～11月に実施している「農地パトロール・農地利用意向調査」の結果を鑑み、当委員会単独事業である「遊休農地解消事業」を行っている。これは、借り手が見つかった遊休農地について、委員自らが草刈り等を行う事業で、令和2年度は2.1ha、令和3年度は2.9ha、令和4年度は1.8haの遊休農地が解消された。今後も引き続き事業の実施をすることにより、遊休農地の解消を行っていく。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

前年度に引き続き満足度が若干であるが上昇している。また、遊休農地の増加に伴い、より目につきやすく関心も増えたので重要度が上昇したのではないかと考える。現在、農業従事者の高齢化・離農者の増加・相続などによる非農家化・担い手不足などにより、農業を取り巻く環境は非常に厳しいものとなっている。このことにより、遊休農地の増加が顕著であり、年々、農地の雑草繁茂の苦情が増加している。今後も農業委員・農地利用最適化推進委員とより連携を行い、あつせんによる新たな耕作者への貸与や担い手の育成などを推進し、少しでも改善できるように関係機関とも連携していく。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

農地パトロールなどで、タブレット端末を今年度より一部導入し、デジタル化を図ることにより事務の効率化を行い、遊休農地の早期発見を行っていく。

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

現在、市農業政策課による「地域計画」の策定を進めているところである。地域での話し合いをもとに、5年後・10年後の農地を誰が耕作していくかを決めて、目標地図に明示などを行うものである。農業委員会の役割として、目標地図の素案作成や市内全域の農地所有者・耕作者へアンケート実施し「地域計画」を策定するための情報提供を行い、集積・集約化を推進していく。

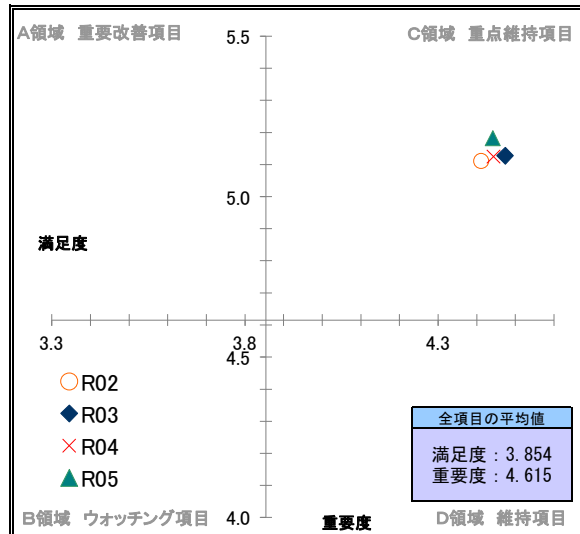
令和5年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和5年9月11日
課名	群馬東部水道企業団
所属長氏名	総務課長 奥川 靖

総合計画 基本構想	基本理念	生活環境の整備
	基本目標	日常生活の安全を向上させるまちづくり

設問	問3	水道水の提供について				
		R02	R03	R04	R05	4カ年推移
設問 結果	満足度	4.411	4.474	4.444	4.442	↑↓↓
	重要度	5.111	5.128	5.125	5.183	↑↑↑
市民認識		C領域		重点維持項目		



I この項目に対して、貴課で成果として主張できることは、どんなことですか。

(本市独自の取り組み、改善、他市との比較でも結構ですので、なるべく具体的をお願いします。)

太田市の水道事業は、太田市、館林市、みどり市、板倉町、明和町、千代田町、大泉町、邑楽町の3市5町で構成される群馬東部水道企業団により広域的に行っている。
 広域化のメリットは、市町村単独で実施するのが困難な浄水施設の老朽化対策や水道管の更新事業を、広域化で得られる国の交付金を活用しながら計画的に整備することが挙げられる。また、浄水施設など施設を統廃合することで事業の効率化を進め、コストも削減することもできる。
 万が一、災害で浄水場が被災した場合には、他の浄水場から安定した水道水を供給できるよう、水道管の再構築事業を進めている。

II アンケートの結果を受け、貴課で課題として認識したものはありますか。

(満足度、重要度の数値や、設問ごとの自由意見等から分析をお願いします。)

水道水の提供は市民のライフラインであるため、市民の認識も重要度が高い結果になっている。
 また、満足度も高い結果にはなっているが、昨年度の調査に比べるとわずかに低下している。市民から水道管の更新や水質の改善についての要望や、令和5年6月より行われた水道料金の統一に関しての様々な意見が寄せられている。
 今後も法律で定められた水質調査を行いながら、安全・安心な水道水を安定供給し、健全な経営を維持していかねばならない。

III 前年度のアンケートの結果を受けて、これまでどのような改善策を実施しましたか。

- ・浄水場の中央監視制御装置更新工事、浄水施設から配水施設への移行など … 約12億5,055万円
- ・配水管の布設替工事、送配水管の布設工事など … 約58億2,189万円
- ・3市5町の水道料金の統一 (令和5年度施行)

IV 今回のアンケートの結果を踏まえ、どのような改善策を実施しますか。

「水道水の提供について」は、重点維持項目 (C領域) であるため、引き続き広域化のスケールメリットを活かし、安全・安心な水道水を安定して供給できるよう努めるとともに、利用者目線の企業経営に取り組んでいきたい。
 また、自然災害や漏水などによる水道関連事故が全国で多発しているため、地震や豪雨等災害に向けた強靱化計画の策定を進めている。