

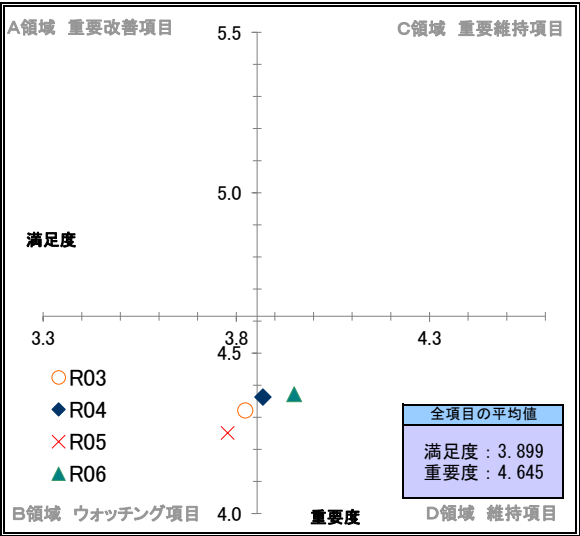
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月9日
課名	おおたPR戦略課
所属長氏名	鹿目 隆史

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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.824	3.869	3.778	3.950	↑ ↓ ↑
	重要度	4.321	4.363	4.251	4.372	↑ ↓ ↑
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。)

シティプロモーションとして、太田市のヒト・モノ・コトについて幅広く魅力を伝えられるよう、市民や事業者と共に市ホームページやガイドブック、ふるさと納税、SNSなどの媒体を複層的に活用した発信を行っている。

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、重要度ともに上昇したことで維持項目となったが、自由意見からはSNSでの発信については、より多くの人に認知してもらえるよう広報おおたをはじめ公共施設でのQRコードの掲示などを行う必要があることを認識した。また、シティプロモーションについては、電子媒体による発信が多くなるため、高齢者でも内容を知り楽しんでもらえるフォローが必要である。

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。

Instagramでの情報発信を引き続き行うほか、OTAmagazineの新刊を発行・配布することで太田市の魅力発信の強化を行った。

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。

維持項目となっていることから、引き続き、太田市の魅力が伝わる発信を行うほか、その発信をより認知されるよう周知を行う。また、さらなる発信力の強化のため、ウェブリリース配信を積極的に行う。

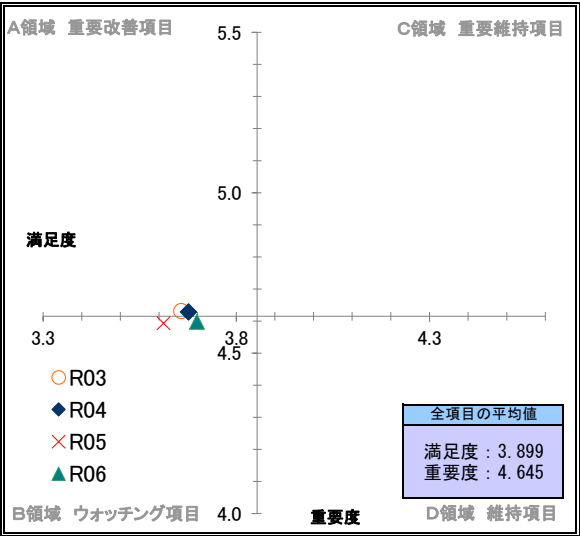
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30日
課名	行革推進課
所属長氏名	鎬木 堅介

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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.657	3.676	3.611	3.698	↑ ↓ ↑
	重要度	4.631	4.628	4.593	4.597	↓ ↓ ↑
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。
【窓口業務改善】
市職員の適切な労務管理の実現を図るため、各所属において業務として行うべき始業前の準備行為及び終業後の片付け業務について、勤務として認められる準備行為等を時間外勤務とした。

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。

市民ニーズに的確に応えられる柔軟な組織、行政サービスのさらなる向上を図るため「市民生活部」を細分化し「地域振興部」を新設し、対話・協働・連携を通じて、地域とのつながりや、地域力の向上を目指すため、各地区行政センターを管理する「地区振興課 住民サービス係」を設置した。

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・重要度共に微増しているが、小さな改善の積み重ねが、満足度・重要度ともに実績として現れるよう、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を検討していきたい。

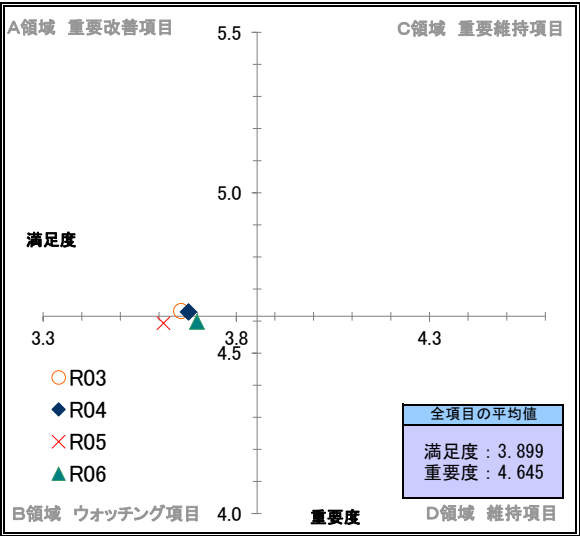
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月24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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.657	3.676	3.611	3.698	↑↓↓↑
	重要度	4.631	4.628	4.593	4.597	↓↓↑↑
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。)

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。)

満足度の平均値は昨年度から増加し、順位は1位上昇した。重要度の平均値は昨年度とほぼ変わらずであり、順位は1位下降した。市民はより強く、健全な行財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聴き方の習得を行いました。主任級職員、課長補佐、係長級職員に対し、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、新規採用職員の職場体験研修では、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。

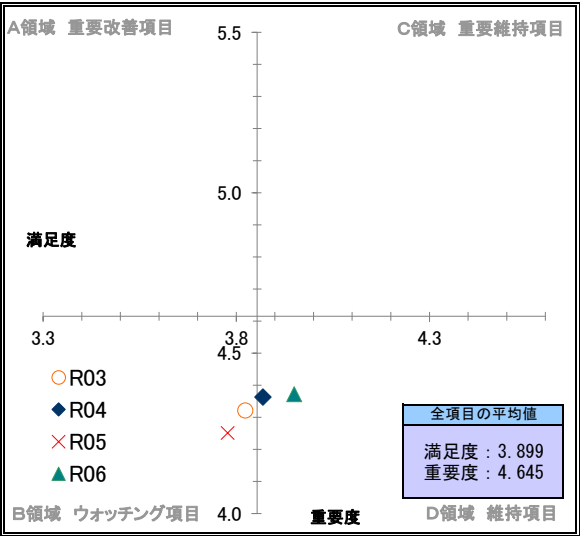
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20日
課名	国際課
所属長氏名	小林 恭

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.824	3.869	3.778	3.950	↑↓↑
	重要度	4.321	4.363	4.251	4.372	↑↓↑
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。)

- 多言語による行政情報の発信
・広報おたダイジェスト版：ポルトガル語・スペイン語・中国語・英語・ベトナム語・やさしい日本語版を毎月1回発行。
・各課における外国人住民への案内文や配布物等の翻訳。
- 外国人市民相談相談窓口ワンストップセンターの開設
・ポルトガル語・スペイン語・中国語・英語・ベトナム語の相談員を配置。
・その他言語は、音声翻訳機器やタブレット端末を用いたオンライン三者間通訳等に対応。
- 市民ボランティア団体「あゆみの会」による日本語教室の開講（実績）令和5年度 27ヶ国 399名受講
- 国際姉妹都市交換学生受入派遣事業
・ホストファミリーや通訳等について、市民ボランティアの協力を得て推進。

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。)

太田市人口の内訳を見ると日本人市民が減少し外国人市民が増加しており、またアンケート結果から重要度が上昇していることから、地域における多文化共生の更なる推進による「文化の多様性」を活かしたまちづくりが必要と考えます。

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。

近年ベトナム国籍の外国人市民が急速に増加していることから、今年度より新たにベトナム語の相談窓口を開設し、広報おたダイジェスト版についても今までのやさしい日本語を含む5言語に加えてベトナム語版を発行し、在住外国人住民に対する情報提供や相談体制の強化を図りました。
また、外国人住民の多国籍化が進む中、より一層幅広い言語の相談に対応するために、オンラインによる三者間通訳を導入したことで、本市外国人住民の約9割に多言語での相談対応が可能となり、更なる外国人住民に寄り添った市民サービスの提供が可能となりました。

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。

満足度・重要度共に上昇していることから、引き続き広報おたダイジェスト版や国際交流協会ホームページ・Facebookを活用した情報発信を行い、外国人市民相談窓口ワンストップセンターにおいては相談者への丁寧な対応に努めます。
また、自由意見にもいくつか記載されていた「ゴミの出し方」などに関する地区内のルールや、日本での生活マナーに関しての周知が不足している場面もあることが見受けられることから関係課の多言語対応を支援し、より一層多文化共生の推進に努めます。

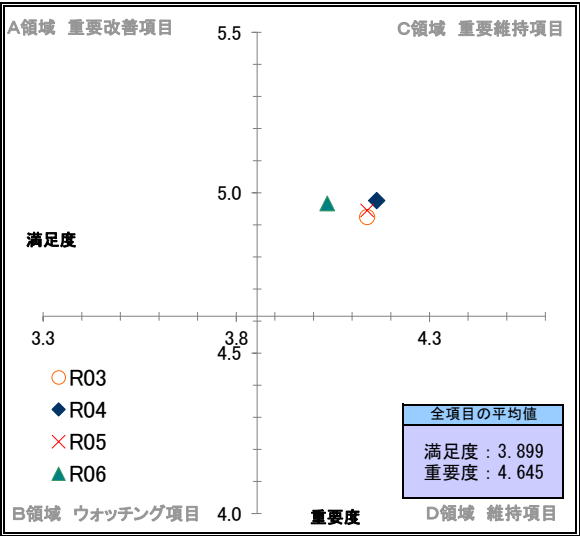
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月25日
課名	情報管理課①
所属長氏名	高澤 英二郎

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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	4.139	4.163	4.139	4.036	↑ ↓ ↓
	重要度	4.923	4.975	4.945	4.966	↑ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

プログラミングを通じて将来あらゆる課題に対して適用できるようなIT人材の育成を目的に「おおたプログラミング学校」を運営している。本事業は太田市の特色ある施策として、令和4年6月に開校した。
小学校3～6年生を対象に、3年にわたってプログラミングの基礎から、本格的なテキストプログラミングまでを学び、最終的にはオリジナル作品を大会等に出品し、入賞までを目指す。
令和4年度にⅠ課程を、令和5年度にⅡ課程を、令和6年度にⅢ課程を順次開校した。

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、重要度ともに高い位置で推移しているが、満足度の低下が見られる。受講機会の拡大が課題として存在している。

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。

夏休みに開催するスポット講座の一環として、群馬県の出張tsukurunと連携してプログラミング講座を、綿打行政センターと休泊行政センターで実施した。

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。

今年度新たにⅢ課程が開講し、おおたプログラミング学校の3カ年の学習課程が確立したことから、切れ目のない指導カリキュラムの充実を受講者・保護者の意見を聞きながら、魅力あるものとしたい。併せて、受講機会の拡大に向け研究していきたい。

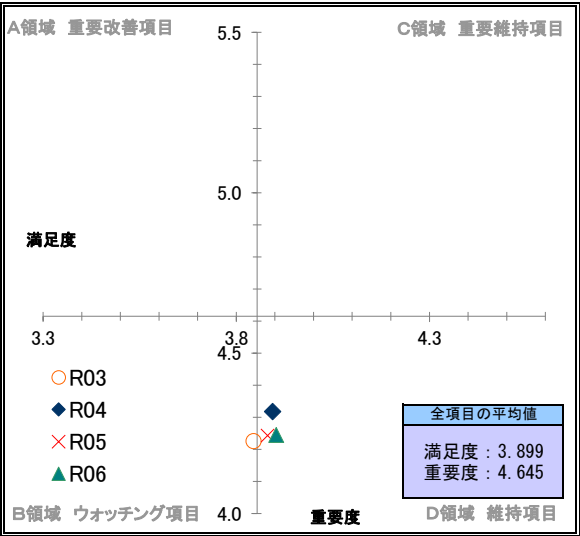
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月25日
課名	情報管理課②
所属長氏名	高澤 英二郎

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

R5実績
○市民向けにスマホ講座及びパソコン講座を市役所本庁舎で実施 ※実施時期：通年で実施 ・講座数 14講座 20回 (参加延べ人数184人) ・募集人員 各回20人 (スマホ講座は16人) ・受講料 500円 ・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
○高齢者等のデジタル活用にも慣れな人のためのスマホ講座を実施 ※実施時期：R5.7～R6.2 ・講座数 120回 ・場所 市内行政センターや生涯学習センター、ファミリーサポートセンター ・受講料 無料 ・特徴 主に初心者向けの内容で、電源の入れ方、カメラの使い方、アプリのインストール方法など
○パソコンやスマホの操作方法など市民のITリテラシー向上を目的にスマホ・パソコン相談室を実施 ・本庁舎で土日祝日を除く平日9時半～12時半まで、宝泉行政センターで月4回 (毎週火曜午後) 実施

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。)

社会におけるデジタル格差を埋めることを目的にPC講座や相談室を開催していることから、平日昼間のみの実施としているため、スキルアップや就労支援のPC講座への要望との間に乖離がある。

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。

令和5年度から、宝泉行政センターでの出張相談室を月2回から4回に拡充した。

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。

デジタルに慣れな市民からの開催要望も引き続き多いことから、講座内容見直しを図り、デジタルデバインド解消に努めてまいりました。
--

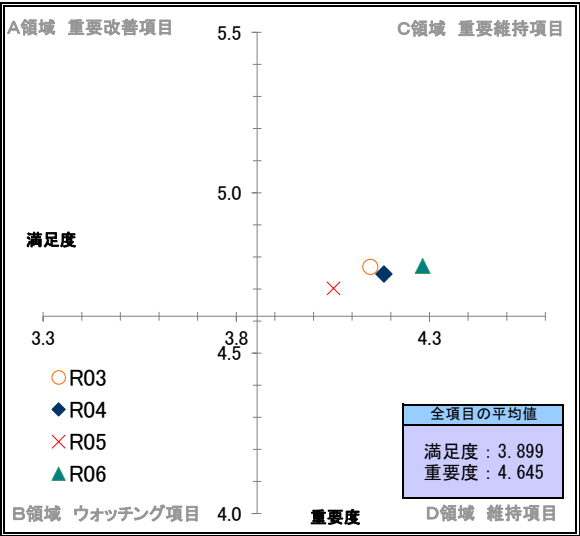
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月25日
課名	情報管理課③
所属長氏名	高澤 英二郎

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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑↓↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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8月から全国のコンビニエンスストア等でマイナンバーカードを利用して5種類の証明書を発行するサービスを開始している。手数料は窓口と同額。
市役所の混雑緩和につながるサービスとして、また市役所が閉庁している時間帯でも各種証明書が取得できるサービスとして、システムの安定稼働に努めて継続していきたい。
発行可証明書：①住民票の写し、②印鑑登録証明書、③所得・課税証明書、④戸籍の附票の写し、⑤戸籍全部（個人）事項証明書
令和5年度実績：①14,330、②9,545、③1,139、④256、⑤3,059 計28,329枚

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。)

マイナンバーカードを所有しているが、市役所での証明発行に来庁するケースが多いことから、継続した周啓発が必要と言える。
現在交付できる証明書が限られている。

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。

行政センターや道の駅おたでコンビニでの証明書取得方法説明動画を放映し、利用拡大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。

窓口混雑緩和に向けて、引き続き広報や市ホームページ、各行政施設などで周知を行っていくとともに、システムの安定稼働に努めていきたい。
また、他証明書の交付に関して他自治体の動向やシステム改修費、費用対効果なども研究していきたい。

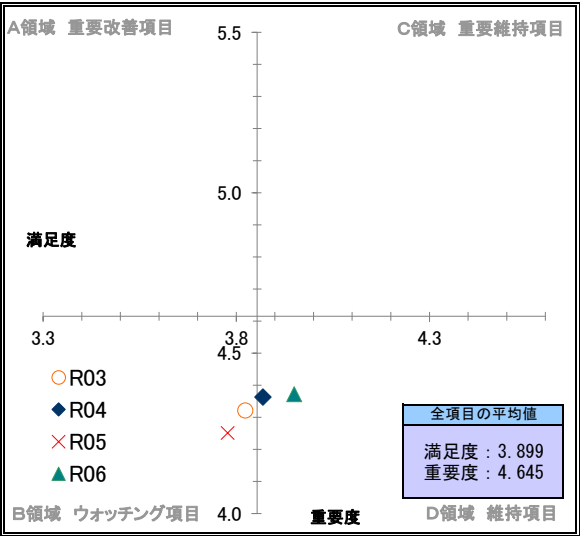
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月25日
課名	情報管理課④
所属長氏名	高澤 英二郎

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.824	3.869	3.778	3.950	↑ ↓ ↑
	重要度	4.321	4.363	4.251	4.372	↑ ↓ ↑
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。)

市民の普及率が高いLINEを活用し、市公式LINEの機能強化を行っている。
友だち登録者数は県内12市で1位である。(約47,000 令和6年9月現在)
下記のようなLINEを使った様々な機能を取り入れ、市民への効果的な情報提供に務めている。

- ・災害時の特別メニュー設定
- ・必要な人に必要な情報を提供するプッシュ型配信やセグメント配信機能
- ・各種けんしんの予約機能
- ・道路損傷報告の機能
- ・保育園施設入園の予約機能
- ・七福神スタンプラリー 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。)

LINEの掲載メニューから必要な情報へどり着きづらいとの意見がある。一方コンテンツの情報配信媒体については、必ずしもLINEが有効というわけではないため、発信する内容を見定めて対応していく必要がある。

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。

令和4年10月に市公式LINEの全面リニューアルを行い、その後市民ニーズに併せて道路損傷通報や各種予約等様々な機能を追加してきた。

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。

LINEの各種機能を利用してもらうためには、市公式LINEの友だち登録者数を増やす必要があるため、LINE主管課である広報課と連携して友だち登録者数が増えるよう周知を図りたい。併せて利用しやすいメニューづくりを研究していきたい。

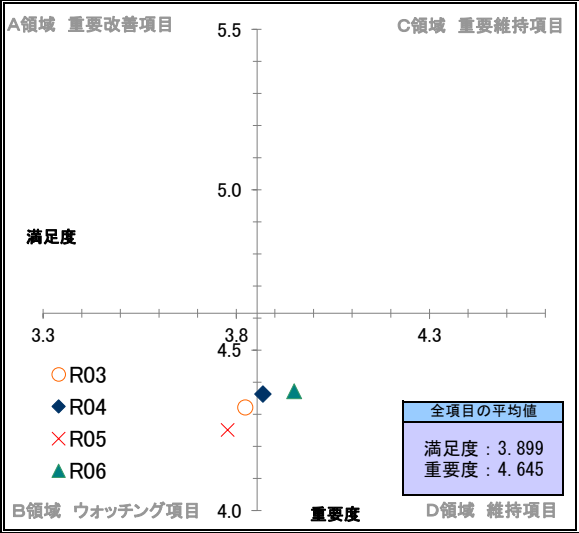
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.824	3.869	3.778	3.950	↑ ↓ ↑
	重要度	4.321	4.363	4.251	4.372	↑ ↓ ↑
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。)

- 市公式ホームページリニューアルの実施
リニューアルにより閲覧・検索をしやすくとともに、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たことなどから閲覧数が増加した。
- 複層的な情報発信の実施
一人でも多くの市民に情報を届けるため、広報おおた、市公式ホームページ、市公式LINE、市公式X、プレスリリースでの報道機関への積極的な情報提供など、複層的に情報発信媒体を活用して市政情報の発信をおこなった。
- 広報おおたの掲載記事について、若年層向けの情報は二次元コード (QRコード) により詳細を市公式ホームページへ誘導、高齢者向けの情報は紙面上で内容を詳細に掲載するなどの工夫を行った。

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。)

- 昨年度と比較して満足度・重要度共に向上した。今年は10代の重要度が横ばい・30代の満足度が微減したが、その他の年代においては満足度・重要度ともに向上した。市政情報を広報おおた (紙媒体)、市公式ホームページ、市公式LINEや市公式X (SNS媒体)、プレスリリースでの報道機関への情報提供 (新聞等への掲載) など、全世代が市政情報に触れられるように複層的に発信したことによるものであると考える。今後も継続していきたい。

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。

- 広く市民に市政情報を発信するために、市公式LINEの利便性を向上させてお友達登録者数を増やす取り組みを実施した。結果として令和5年度は約1万2千人お友達登録者を増やすことができた。(令和5年度末の登録者数43,723件)
(令和5年度の取り組み内容)
 - ①健康づくり課の各種検診予約を市公式LINEから可能とした
 - ②子ども課の認可保育園などの当初入園手続きを市公式LINEから可能とした
 - ③OTACO×市公式LINEデジタル普及キャンペーンを実施した
 - ④市公式LINEでも上州太田七福神スタンプラリーを実施可能とした
- 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。

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。

- 市公式ホームページについては、各種情報発信媒体と連携を図っていることから、引き続き新鮮かつ正確で分かりやすい情報発信を行っていく。
- 広報おおたの購読率が上昇したことから、紙媒体での発行に加え、電子版 (市公式ホームページ・市公式LINE、市公式X) での配信を継続する。
- 広く市民に市政情報を発信するために、市公式LINEのお友達登録者数を増やす取り組みを継続する

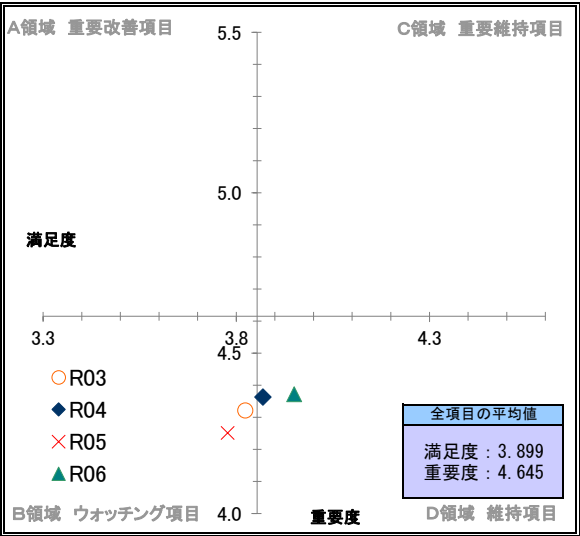
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月29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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.824	3.869	3.778	3.950	↑ ↓ ↑
	重要度	4.321	4.363	4.251	4.372	↑ ↓ ↑
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。)

- ・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。)

- ・近年増加傾向にあった開示請求件数が令和5年度は444件であり大幅に減少している。これは主に契約検査課発注の造園関連業務委託の金入り設計書をホームページに掲載したことにより開示請求手続きによらない行政情報の積極的な情報提供に寄与することが要因と考えられる。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、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。

- ・公文書の開示請求について、ホームページからの申し込みができるようにした。

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「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。

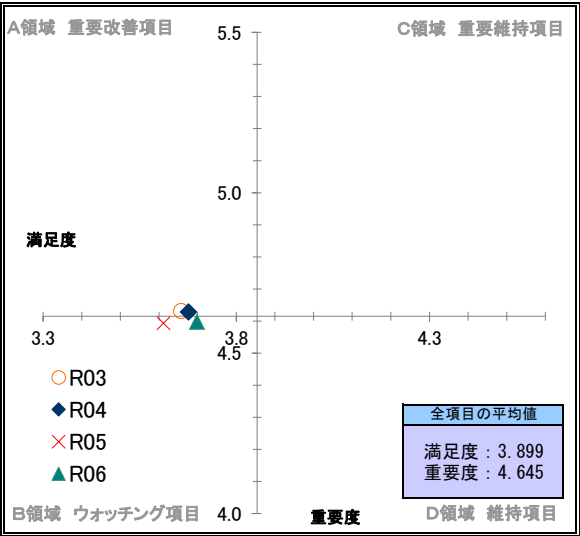
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月22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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.657	3.676	3.611	3.698	↑ ↓ ↑
	重要度	4.631	4.628	4.593	4.597	↓ ↓ ↑
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。
・ 新年度予算の概要、特徴などをわかりやすくまとめた「予算のあらまし」を作成し、地区懇談会で一般市民への新年度予算の説明に用いているほか、学校を通しての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。)

・ 市債現在高の推移や財政健全化判断比率等からも分かるとおり、健全財政を堅持しつつ重要改善項目を中心に積極的な投資を図っているが、市民に対する周知がまだ不足しているため、当該設問自体の満足度向上にはつながっていないものと思われる。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に関する予算を拡充した。

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。

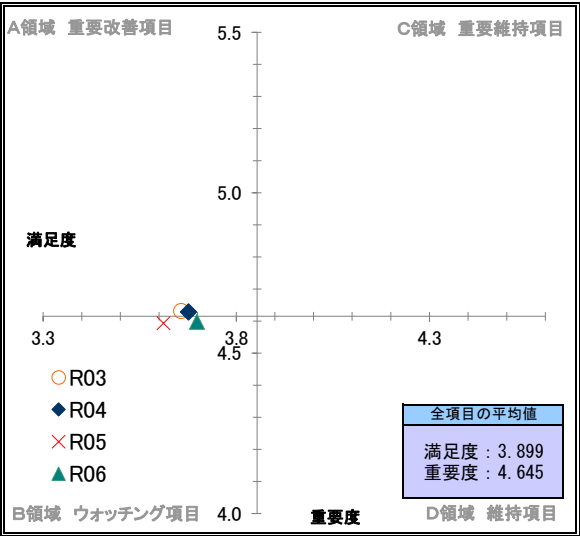
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月4日
課名	管財課
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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.657	3.676	3.611	3.698	↑ ↓ ↑
	重要度	4.631	4.628	4.593	4.597	↓ ↓ ↑
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。)

・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、速やかに売却又は貸付けを行い、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、本庁舎事務室等の照明2,300台をLEDに更新し、高騰する電気料を削減したほか、各行政センターへの電気自動車の導入を順次進め、公用車の省エネと防災拠点としての機能向上を図っている。

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。)

トイレや駐車場のことなど、少ないながらも本庁舎設備に関するご意見が見受けられることから、管財課に対し直接訴えることはなくとも、多くの市民が本庁舎に対し期待や要望を抱いている実態があることを課題として認識することができた。本庁舎設備の維持管理に当たっては、保全計画に基づき適切に更新を行うことで長寿命化を図り、市民の期待に副う庁舎運営を心がけていきたい。

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。

庁舎等から排出されるコピー用紙をリサイクルし、用紙を再利用しながら環境貢献効果を高める取り組みを推進するため、庁内関係課及び協力事業者と調整している。

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。

・和式トイレの洋式への改修要望が複数寄せられているが、和式を要望する方も一定数いることから一律洋式に変更するのは適当でないため、個室トイレのドアに「和式」、「洋式」といった表示を行いたい。
・引き続き、効率的で健全な行財政運営のため、未利用地の削減、処分については積極的に取り組みたい。

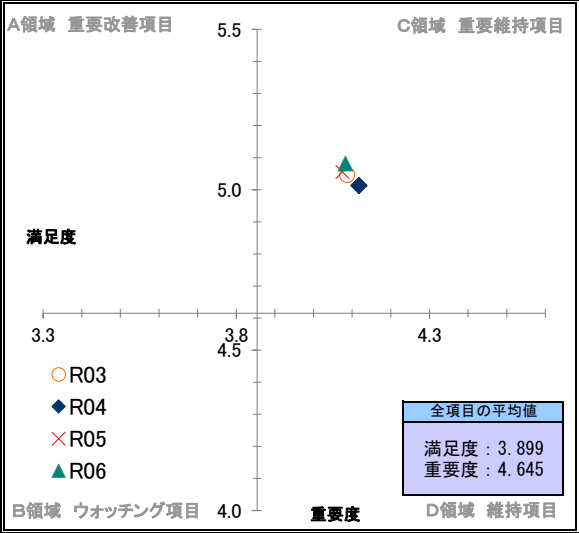
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20日
課名	危機管理室
所属長氏名	久保田 修

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				
設 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.087	4.118	4.075	4.082	↑ ↓ ↑
	重要度	5.045	5.013	5.055	5.081	↓ ↑ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

- 【防災】・水防訓練について、従来実施していた都市型工法訓練を廃止して、新たに救助技術指導会競技訓練とロープレスキュー訓練を加えたほか、土砂災害対応訓練や救命ボート訓練をより実践的な内容へと変更し実施した。
- ・水防訓練と同時に開催した防災フェアに災害協定を締結した団体等に多数参加していただき、災害時の取り組みを市民の方に体験してもらった。
- ・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、防災特集号発行
- ・避難所機能の強化……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】・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。
- ・太田警察署と連携しておた安全・安心メールを活用した犯罪情報の周知及び防犯啓発を行っている。

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。)

- ・満足度が向上に転じ全項目の平均値を上回っていることから、取り組みについては、一定の評価を得ているものと考えられる。また、重要度が上昇していることについては、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、市民の防災及び防犯への関心が高まりつつあることの表れであると考えられる。
- 【防災】・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る。
- ・「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る。
- 【防犯】・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】・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」を未実施の地区に対し実施した。今後、すべての地区において実施済みとなるよう、計画を立てて講習会を実施していく。
- 【防犯】・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5年度は、住環境の変化に伴う新設を37灯行なった。また、開発事業に伴う寄附が8灯あり、合計で45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5年度は、太田駅南口周辺の17基を更新した。

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】・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く。
- ・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っているところではあるが、今後は自主防災組織を様々なアプローチにより育成していきたいと考えている。
- 【防犯】・防犯委員を中心とした地域における防犯活動の支援やおた安全・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、新規設置とともに耐用年数を経過したカメラの更新についても警察と協議を行い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とした整備により住環境の変化に対応していく。

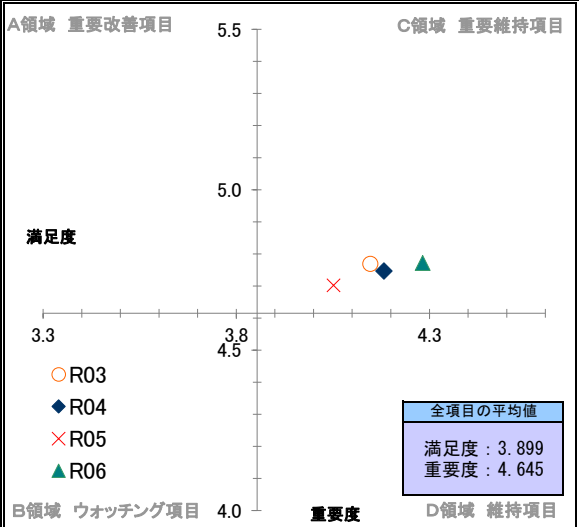
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月5日
課名	市民税課
所属長氏名	小島 孝行

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

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、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 窓口業務での接遇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拡大に向けた周知と案内。
- 3 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います。
- 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「太田市くらしの手続きガイド」に一部の窓口業務を掲載しております。

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。

- 満足度は、近年の低下傾向から昨年度と比し0.23ポイント上昇し、重要度も同様に0.07ポイント上昇となっています。
- 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遇マナー、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ことについて、利用件数は増加しており、更に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。

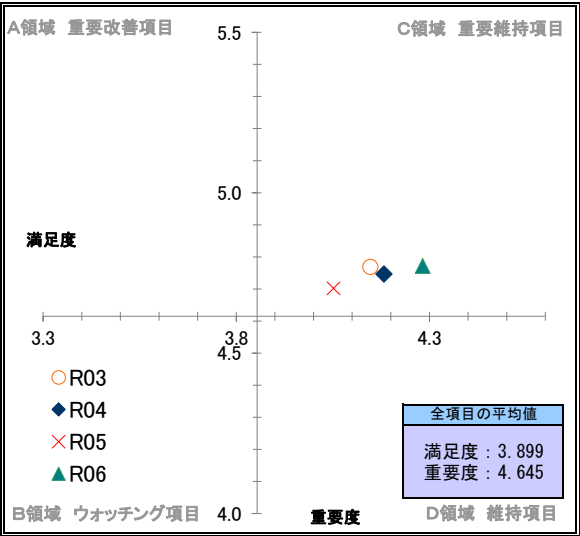
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

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。)

両項目とも比較的高い水準にあり、重要度・満足度ともに前年度より上昇しています。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、他の窓口に対する意見で職員が勉強不足であるという意見が見られました。当課では、内部研修や外部研修を積極的に行っていますが、来庁者に安心していただくためには、職員同士のOJTや職員の自己研鑽、情報共有も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。

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。

市民満足度の維持・向上を目指し、正確・適切・迅速・丁寧な対応を課員全員で心掛けていきます。また、窓口業務の質の向上を目指し、研修の機会を確保するとともに、情報共有を積極的に行っていきたいと思っています。

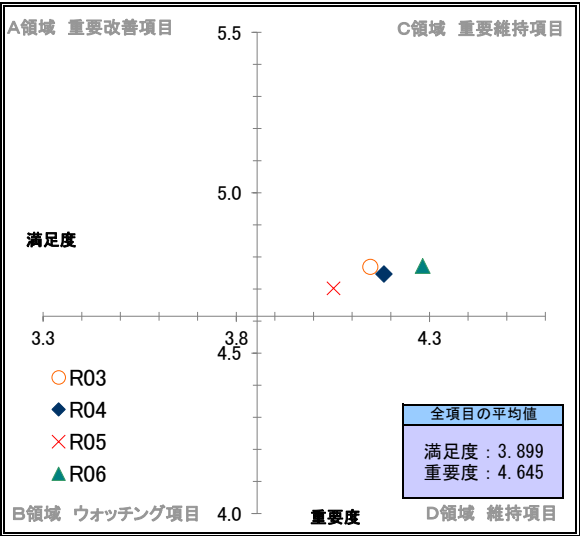
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑↓↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

・収納課の窓口は証明書の申請交付業務だけではなく、市税の収納業務も行っているため、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。
市民を長時間待たせないように、窓口の混雑時には対応職員を増やし速やかな対応を実践しています。また、セルフレジを導入し混雑の解消に努めております。

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。)

・満足度、重要度ともにわずかながら上昇しました。
・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。併せて、市民に分かりやすい対応をすることも心掛けていきます。

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。

・窓口での待機時間を縮小するため、混雑時の応援体制を整え、金銭のやり取り時間を短縮するセルフレジを導入しました。

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。

・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。

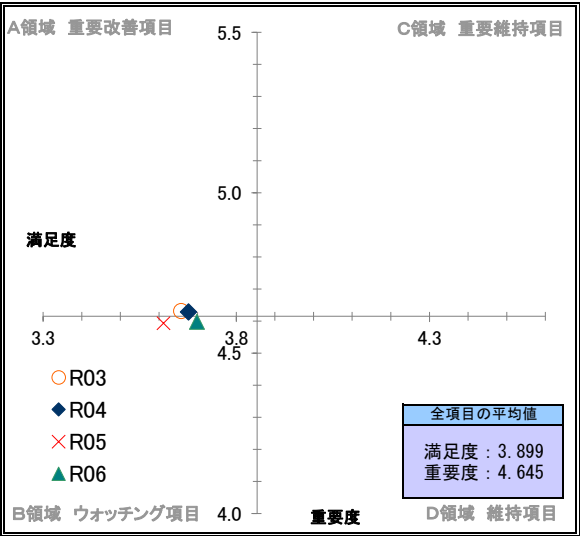
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.657	3.676	3.611	3.698	↑ ↓ ↑
	重要度	4.631	4.628	4.593	4.597	↓ ↓ ↑
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。)

- ・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、キャッシュレス決済による納税を推進するとともに、口座振替を促進するために、市の受付窓口で口座振替の手続きができるペイジー口座振替を導入する予定で準備を開始しています。
- ・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・重要度ともに微増となっています。
- ・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の理解を一層浸透させるような取り組みを意識していきたい。

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。

- ・利便性の高い納税環境を整備しました。(口座振替の促進)
- ・金銭のやり取りが円滑にできるセルフレジを導入しました。

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。

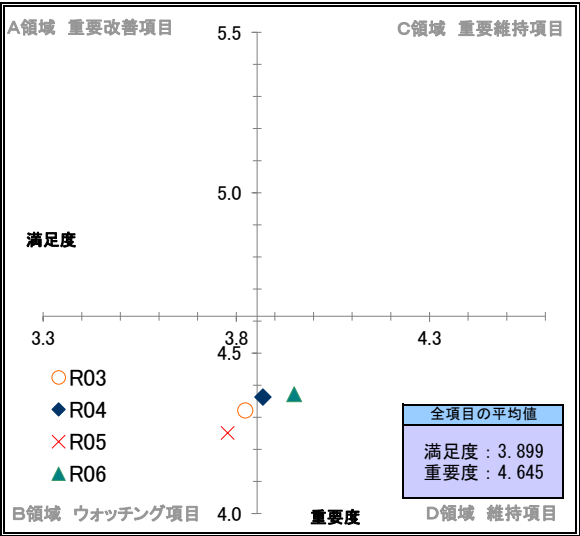
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月25日
課名	市民そうだん課
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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.824	3.869	3.778	3.950	↑ ↓ ↑
	重要度	4.321	4.363	4.251	4.372	↑ ↓ ↑
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。)

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。)

調査において満足度が上昇したことは、相談者が相談結果に対して理解が得られているものと考えられる。
また重要度が上昇したことは、日常生活において相談内容が複雑化しており、解決にあたり専門職のアドバイスが必要となる事案が多くなったと考えられる。

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。

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。
令和6年9月より市民サービスアンケートのQRコード表を用いた拡充を行いました。

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、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し、市民から幅広い意見・要望を求めたい。

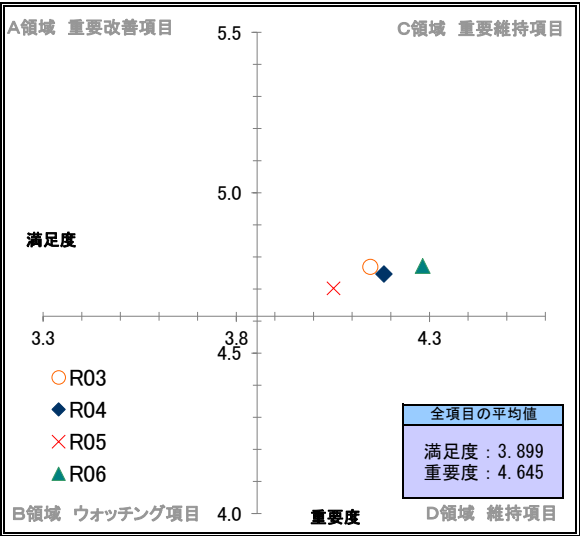
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年10月23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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑↓↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

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6年3月より開始された戸籍の広域交付については、本籍地以外でも戸籍が取得できるようになったことから、市民の利便性向上に繋がっています。また、セミセルフレジの導入により、従来の現金支払いだけでなく、キャッシュレス決済も可能となったことで、支払い方法の選択肢が増え、市民の利便性が向上されたと考えます。

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。)

待ち時間の長さについてのご意見が依然としてあります。また、コンビニやインターネットを利用したサービスの拡充を求める意見も多いと感じました。

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。

IT推進化や混雑緩和については、書かない窓口を導入し、事前申請をすることで申請書の省略化による事務の時間短縮を図りました。窓口対応においては、市民課本庁窓口で受付等に当たる人員等の確保など、サービスの向上に取組みました。

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、引き続き混雑緩和を図り、親切丁寧な対応に努めます。

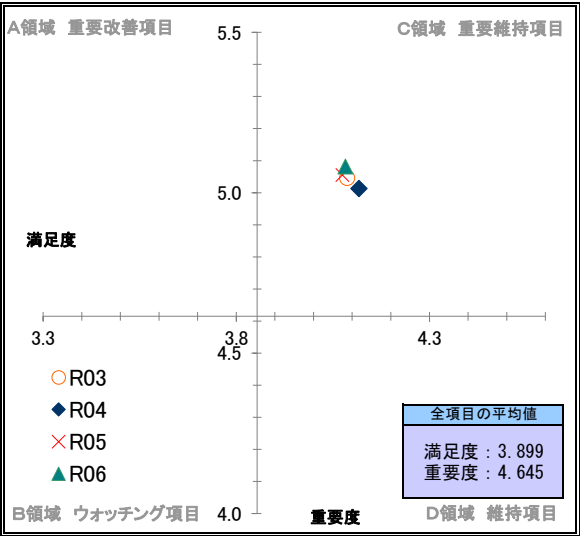
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月26日
課名	交通対策課①
所属長氏名	中島 伸幸

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				
設 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.087	4.118	4.075	4.082	↑ ↓ ↑
	重要度	5.045	5.013	5.055	5.081	↓ ↑ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

①交通安全運動期間中(春・夏・秋・冬の10日間)に早期巡回広報活動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向け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。また、新入学期の交通安全防止運動として、太田警察署や交通指導員と連携し新入学を迎えた一年生の道路横断指導を行った。
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ける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。)

街頭指導や巡回広報等を実施し、自動車運転者や自転車利用者等に向けて交通安全を呼びかけているが、依然として自動車の運転マナーや自転車利用者の交通マナーが守られていない現状がある。
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、引き続き時間と心に余裕を持った安全運転と、自転車利用時のヘルメット着用促進及び交通ルール順守を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(20か所24枚)し事故防止に努めた。
地元企業やプロバスケットチームと合同で太田駅での交通安全の啓発活動を実施したほか、大型商業施設や高等学校、太田駅高架下駐輪場においても交通安全啓発活動と自転車マナーアップ啓発を行い、交通ルールの順守について広く周知した。
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(4回:行政センター、地区集会所等)や高齢者ミーティング(社会教育センター9/27)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。

市民が安心して暮らせる交通事故のない社会の実現のため、市民一人ひとりが交通社会の一員として交通安全意識を高めることが大切となる。引き続き関係部署や団体と相互連携の下、交通安全教室や交通安全運動など、様々な機会を通じて交通ルールを守ることの大切さを啓発する活動を増やしていきたい。

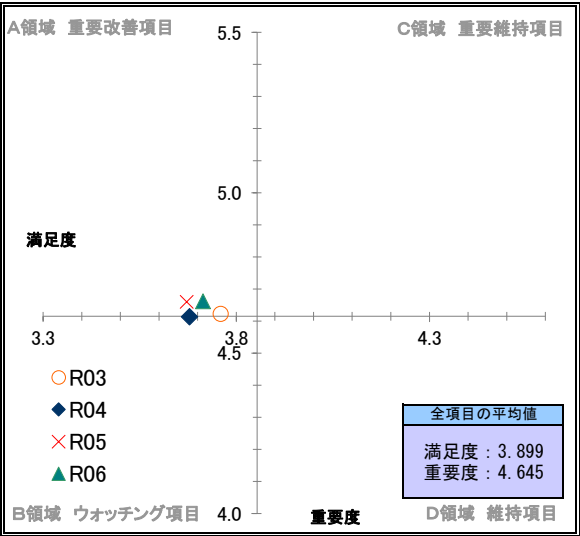
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月26日
課名	交通対策課②
所属長氏名	中島 伸幸

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4	より良い生活環境づくりについて				
設 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.760	3.679	3.672	3.714	↓↓↑
	重要度	4.622	4.613	4.660	4.662	↓↑↑
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。)

高齢者や障害のある方に対する移動手段の支援として運行する「おうかがい市バス」において課題とされていた電話予約受付体制の見直しを行った(令和5年度)
令和6年度には、利用登録要件の緩和と、運行車両の増車(令和6年8月～2台増車)により、より利用しやすい交通手段となるよう見直しを行った。

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。)

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。
令和6年度には利用登録要件を緩和し高齢者が利用しやすい制度とし、それによる利用者増加に対応するため車両を2台増車(令和6年8月～)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。

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。

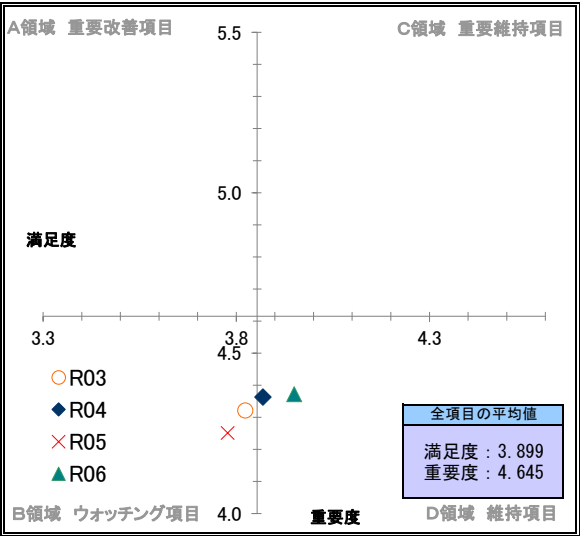
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26日
課名	地域総務課
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22	市民参加によるまちづくりについて				
設 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.824	3.869	3.778	3.950	↑ ↓ ↑
	重要度	4.321	4.363	4.251	4.372	↑ ↓ ↑
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。)

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ております。令和5年度の実績は、応募件数138件、採択件数137件、決算額35,326千円となっております。

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。)

今回のアンケート回答結果において、非常に満足、満足、やや満足を合計した割合は全体の70.8%であり、前年度と比較して7.2ポイント満足度は増加した。同様に重要度においては前年より5ポイント増加した。また、自由意見についてはスマートフォンやパソコンを利用できない70才以上意見があることから、閲覧版の電子化への課題であることを認識した。

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。

新年度予算の概要を市民の方々に説明するとともに、市長と市民との直接対話の機会として毎年度末に開催している地区懇談会について、開催会場を12会場から14会場へ2会場増加することにより、市長と市民とが直接意見交換できる機会を提供した。

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。

地域社会づくりの支援のひとつとして、住民と行政が一緒になってまちづくりを行う1%まちづくり事業について、より多くの市民の方々に活用していただくため、既存媒体のHPや広報はもちろん、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。

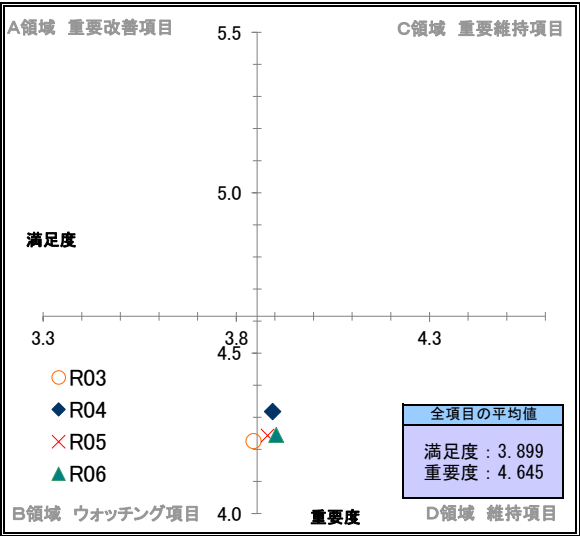
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30日
課名	太田地区振興課
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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

太田地区振興課(太田行政センター)は太田市中央部に位置しており、区長や太田夏まつり実行委員会等の訪問や依頼される事項等が盛んであり地域住民との顔合わせを密に行っております。

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。)

「非常に不満」の数が他の行政センターに比べ大きいことが課題。
開催している市民講座のアンケート結果は悪い評価ではないので他の要因を探る必要がある。

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。

昨年度から太田夏まつりが再開されるなど、事業の復活について地域間の協力を図った。

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。

市民教室の開催時間、曜日等を再検討し、参加のしやすさを工夫する必要がある。

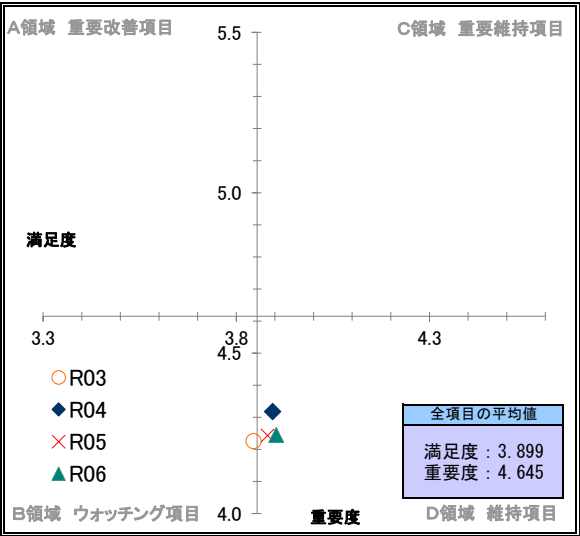
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月24日
課名	九合地区振興課①
所属長氏名	田端 あい子

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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（さわやか学級）、家庭教育学級（すまいる学級）を開催しています。令和5年度は、館内の改修工事に伴い例年より開催日数が減りましたが、市民教室では、子ども八木節教室、陶芸教室（3回）を開催し、65歳以上の高齢者を対象とした九合さわやか学級では、心身の健康や暮らしに役立つ講和や実技などを3回、幼稚園、保育園の保護者を対象とした九合すまいる学級では、同年代の児童を持つ父母が育児について学んだり、情報交換する機会を提供するため4回の講座を開催しました。

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。)

市全体の調査結果としては、昨年度と比較すると満足度・重要度ともにわずかに上昇しました。しかし、九合地区の満足度は、その平均を下回ってしまいました。この結果を真摯に受け止め、設問の意見を参考に多様な学習内容の検討や参加しやすい曜日や時間帯及び開催数について研究し、幅広い世代が参加できるよう工夫して参ります。

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。

平日にお越しただけの方や社会人等を考慮して、土日開催の市民教室を開催しました。また、ホームページ上の行政センターだよりからは、ハイパーリンクを設定して各種講座への申し込みを簡単（ワンクリック）にアクセスできるよう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。

設問への意見を見ますと、「平日の日中に開催されることが多く、興味があっても参加できない」「夜間に講座を開催してほしい」などの意見が寄せられていることから、市民が学びたい魅力ある講座を企画し、参加しやすい曜日や時間帯、回数を検討し、新規参加者が増加するよう周知方法も工夫したいと思います。また、人気のある講座は複数回の開催が可能かどうかを検討するなど、費用対効果を考慮し要望に応えられるよう努力したいと思います。

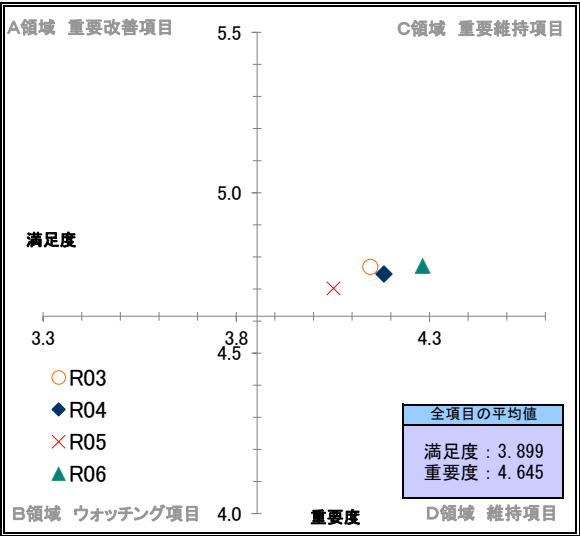
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月24日
課名	九合地区振興課②
所属長氏名	田端 あい子

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

地域の身近な市役所として、来館されるお客様を明るい挨拶で迎え、来所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、丁寧に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書発行や申請書の受理、納税等広範囲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、丁寧に聞き取りを行い、発行にあたっては複数の目で確認するなど、正確で迅速な対応と職員の資質向上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。)

市全体の満足度、重要度ともに前年度を上回る結果となっておりますが、設問への意見をみますと「窓口対応が悪く、知識不足を感じた」など厳しいご意見もいただいていることから、これに満足することなく懇切丁寧な対応を心掛け、質の高い行政サービスを提供できるよう努力して参ります。

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。

待ち時間が長くなる事務処理については、その理由を事前に伝えるなどの対応を行いました。また、取り扱いのない業務の問い合わせに対しては、問い合わせ先を調べて手間を重複させないように確認してからご案内するように努めました。

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。

対応が事務的にならないよう、来所されるお客様の話をしっかりと聞き取り、ニーズや問題を正確に把握し親切丁寧に対応することを心掛けます。また、新しいスキルや知識を学び続け自己研鑽に努めて参ります。

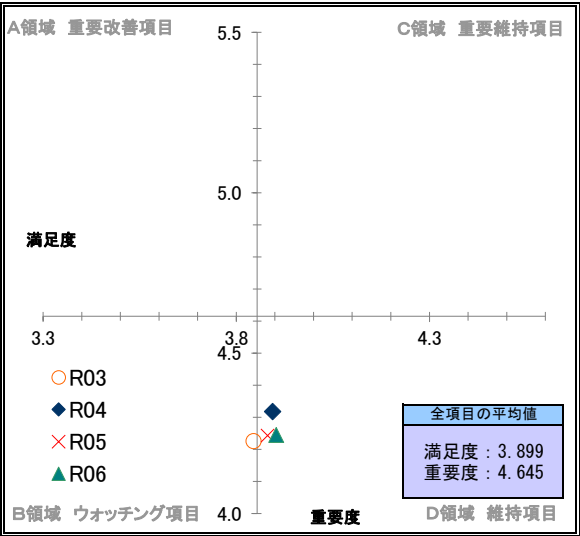
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26日
課名	沢野地区振興課①
所属長氏名	大澤 昌彦

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

生涯学習活動としては、本行政センターが実施する市民教室があり、幅広い年齢層が参加できるように企画実施した。令和5年度の市民教室については、クラフトハンドのバック作り、ゴスペル教室、スマートフォン講座、夏休み宿題ポスター教室、料理教室、コーヒーセミナーを開催した。
また、行政センターを利用している地域サークルは、毎年11月に開催される「ふれあい文化祭」において団体活動を発表したり、子供たちと世代間交流を図ることができた。

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。)

令和5年度は、コロナ禍以降地域サークルの貸館利用も増え、活動も活発になった。そのため満足度・重要度が上昇したと考えられる。今後はより上昇するよう生涯学習の活動支援や市民教室の充実を図っていきたい。

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。

好評な講座は翌年度の計画にも取り入れ、希望する多くの市民が参加できるように工夫した。

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。

結果報告から、女性の満足度に比べ男性の満足度が低いので、より多くの男性が参加し、満足度が向上していくような魅力ある講座を開催して行きたい。

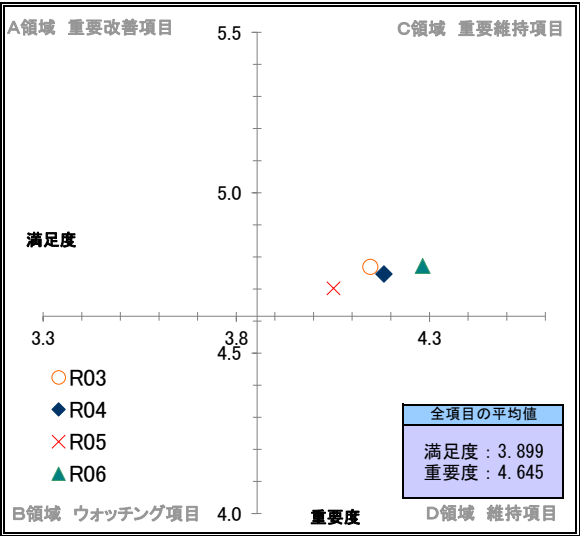
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

 の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26日
課名	沢野地区振興課②
所属長氏名	大澤 昌彦

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

来館されるお客様を職員一同常に笑顔で迎え、市民の目線に立って親切丁寧な分かり易い説明を心がけている。申請書記入時に、お客様がスムーズに手続きできるよう声掛けを行っている。また、不明な点がある場合には、独自に判断せず、必ず本庁の主管課に相談や確認をとりながら、誤りのない業務を遂行している。

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。)

満足度は上昇しているが、意見等を見ると職員のレベルの低さを指摘する意見があった。親切丁寧な対応はもちろん、OJTを実践し、実務レベル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。

市民課にて対応する案件において、おおよその待ち時間を事前に伝えるなど、市民に対して親切・丁寧な対応をした。また、担当外の問い合わせ・相談に対して担当課を調べ必要書類の確認を行うなど、市民がその後不便のないよう対応した。

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。

アンケートでは「本庁は遠く感じる」や「待ち時間が長すぎる」等の意見があったので、市民に一番身近な市役所として、市民に寄り添い、親切・丁寧で迅速な対応を心がけたい。

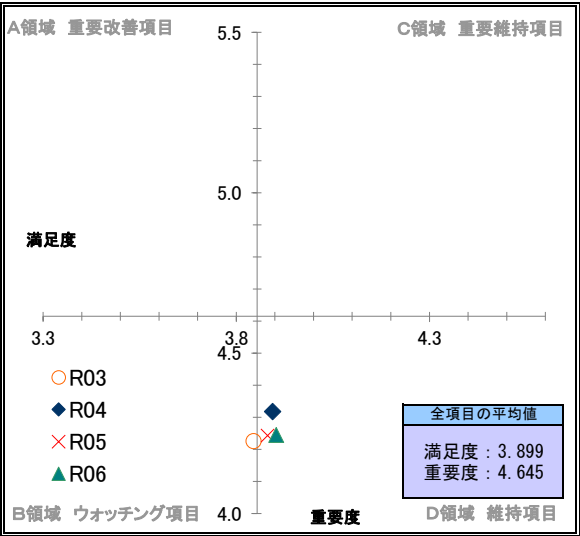
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20日
課名	菰川地区振興課①
所属長氏名	小林 茂之

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

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6年度の結果については満足度及び重要度ともに上昇する形となったが、さらに、当該アンケート結果を糧としつつ、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、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。

講座によっては、幅広い層の方の申し込みがあるため、その年代にあった申し込み方法を採用することで、参加意欲を高めることができた。
参加者へのアンケートにおいても、参加者の要望を反映できるような、項目を設け、より要望に沿うよう改善に努めた。

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。

今回の市民満足度アンケート結果について検証すると、引続き講座参加者によるアンケート結果の分析や他行政センター等との情報交換などに努め、市民の要望に合った講座を企画開催したい。

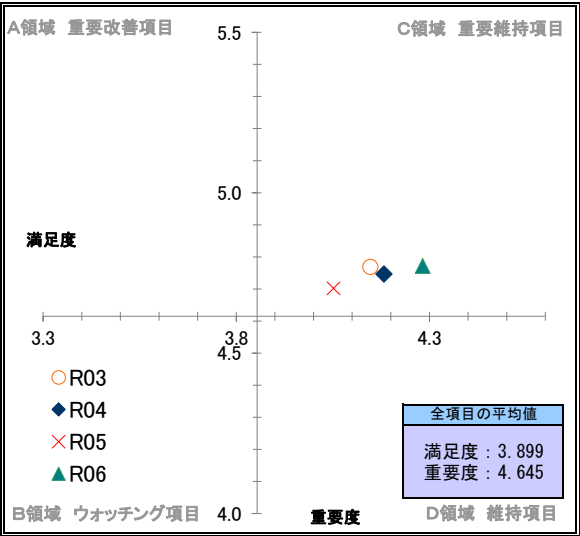
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20日
課名	菰川地区振興課②
所属長氏名	小林 茂之

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

窓口業務では、正確かつ迅速、丁寧な対応を心掛け、証明書を交付する際は、複数の職員が確認し、申請者との確認も必ず実施している。また、不明な点はその都度主管課へ確認し、主管課での処理が必要なものについては、予め目安となる処理時間等を申請者へ伝えて待ち時間への理解を求めるなど、市民の疑問や不満を減らすよう配慮している。丁寧な聞き取りを心掛け、内容によっては市役所庁舎内の担当課など適切な対応先をご案内するなど、できるだけ来庁者に寄り添い、必要とする書類の入手や手続きができるよう努めている。

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。)

満足度と重要度ともに昨年度よりも上回っており、今後も、引き続き正確かつ迅速、丁寧な対応を心掛け、改善に取り組むなど、満足度の向上に繋がるよう努めていきたい。

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に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、利用者寄りにな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。

引き続き、接遇における丁寧な対応や適切な勤務態度を維持し、満足度の高いサービスを提供し、職員のスキルを向上させていきたい。

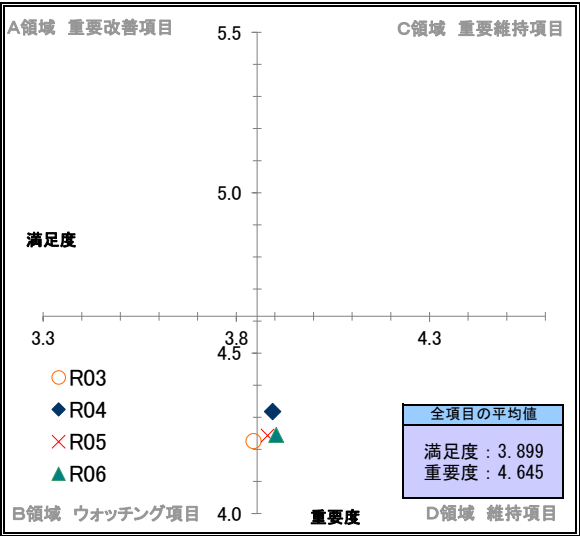
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月27日
課名	鳥之郷地区振興課①
所属長氏名	林 正和

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

市民のニーズに合った講座等を実施したため、定員以上の申し込みがあった講座が多数あった。また内容的にも充実していたため参加者の満足度が高かった。

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。)

市民教室等において申込者多数で抽選となった場合に、抽選で落選した人に対してのフォローの必要性を感じた。また中高年層だけでなく若年層も取り込めるような企画も必要だと感じた。

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。

人気のある講座については、今年度も実施することとした。
また貸館について鍵の管理を電子錠に変え、利用者の利便性の向上に努めた。

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。

毎年同じような講座を実施しているため、参加者の幅が広がらない。
今後は新たな分野での講座を開催することにより、新しいサークルが誕生し、生涯学習がより活性化することを目指していきたい。

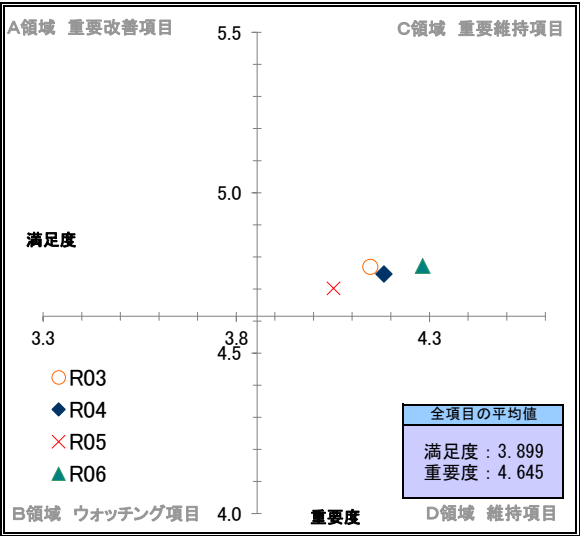
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月27日
課名	鳥之郷地区振興課②
所属長氏名	林 正和

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

親切丁寧な窓口対応を徹底し、市民が不快感を抱かないような対応を心がけた。また、窓口対応は常時2人での対応とし、間違えない証明発行をすることを徹底し実践することができた。

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。)

全員が同じレベルで窓口対応ができていない部分もあるため、個々のレベルアップを図っていききたい。

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。

できる限りお客様を待たせないようなスピーディーな対応を心掛けた。また、お客様に誤解を与えないように、わかりやすい説明をすることも心掛けた。

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。

マイナンバー関係の対応について、全職員が同じレベルで処理できていないため、マイナンバー担当からの研修を改めて実施し、全職員が同じレベルで対応できるようにすることで、更なる満足度アップを図っていききたい。

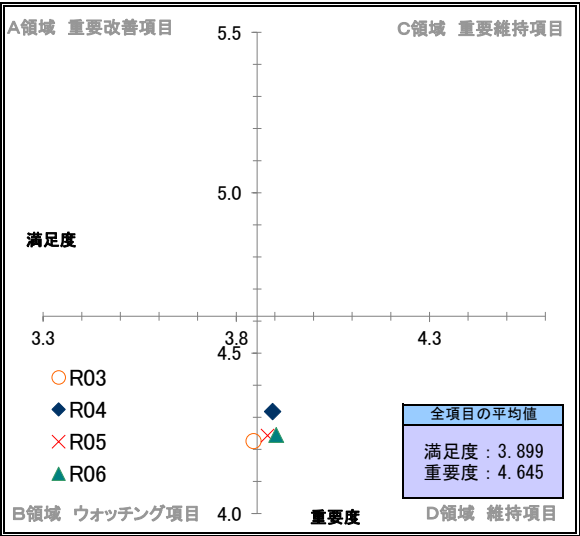
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年10月3日
課名	強戸地区振興課①
所属長氏名	大竹 義幸

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

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。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年度から講座単位で受講可能とし参加者の利便性を図った。(R6年度は講座数を全10回とし、前年度より受講の機会を2回増やした)

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。)

満足度では、平均値3.904に対して強戸地区は3.515と0.389ポイント下回った。重要度では、平均値4.245に対して強戸地区は4.133と0.122ポイント下回った。市民教室などの受講アンケートを参考にして、市民のニーズにあった講座の開催に努めたい。

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。

高齢者大学と強戸地区生涯学習推進協議会では、アンケートで好評だった「ポッチャ体験」を令和5・6年度に年1回から2回に増やした。高齢者大学では昨年度最も高評価だった企画の芸能を第1回目に実施し集客に努めた。市民教室の基準にQRコードを導入し利便性を図った。

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。

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。

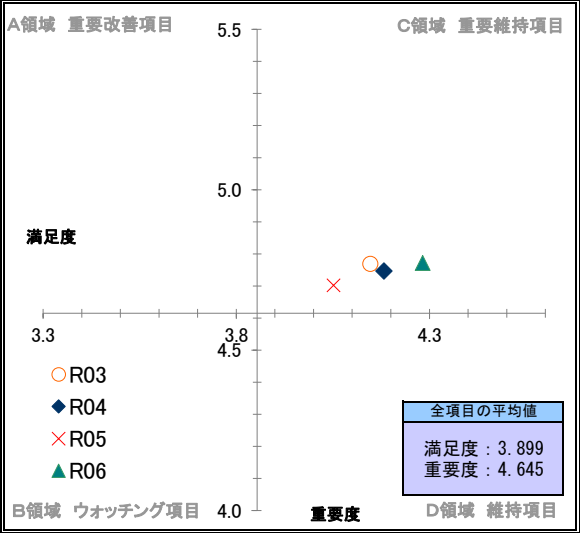
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年10月3日
課名	強戸地区振興課②
所属長氏名	大竹 義幸

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

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。)

満足度では、平均値4.282に対して強戸地区は4.234と0.048ポイント下回った。
重要度では、平均値4.772に対して強戸地区は4.646と0.126ポイント下回った。
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。

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、回答待ちの間も声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。

丁寧な聞き取りをすることで市民が求めていることを把握できるので、今後も引き続きわかりやすい言葉を使い、市民の立場に立った窓口対応を行っていきたい。

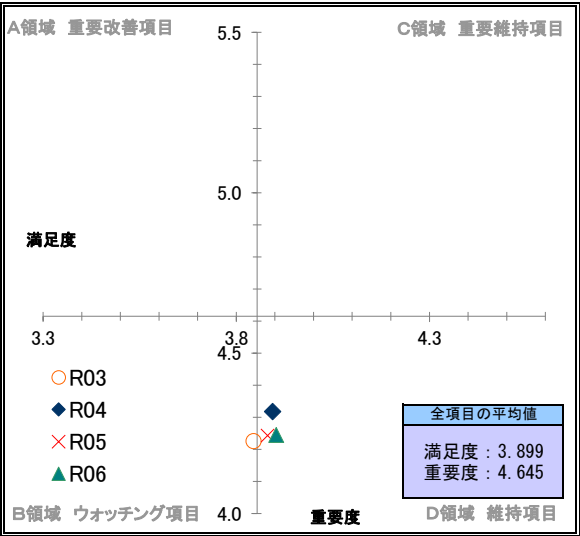
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月30日
課名	休泊地区振興課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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

市民教室、女性学級及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基に、他の行政センター等から収集した情報などを参考とし、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への掲載や館内掲示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が、健康増進や地域の世代間交流も図りながら各種生涯学習事業を幅広く実施していくための情報提供や講座開設、研修視察等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。)

前年度より満足度、重要度とも上昇しており、地区別では休泊地区が最も満足度の高い地区となっている。今後、参加者へのアンケート結果分析等を重視しつつ、さらに幅広い市民が参加していただける魅力ある講座を企画開催する必要があると考えている。

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。

新型コロナウイルスの5類移行に伴い、社会情勢はほぼコロナ以前の状況に戻っている。引き続きアンケート結果に基づき、参加希望の多い分野の講座の企画、開催の検討を行い、より要望に沿うよう努めた。

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。

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

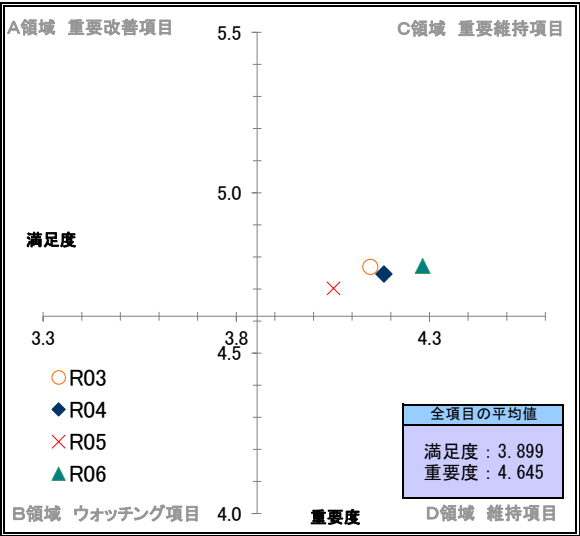
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

 の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月30日
課名	休泊地区振興課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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

窓口業務では、正確かつ迅速、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、かつ申請者との確認も実施することで、ミスの発生を未然に防いでいる。また、不明な点はその都度主管課へ確認し、主管課での処理が必要なものについては、予め目安となる処理時間等を申請者へ伝えて待ち時間への理解を求めるなど、市民の疑問や不満を減らすよう配慮している。手続きに不慣れな方も多いため、丁寧な聞き取りを心掛け、内容によっては市役所庁舎内の担当課など適切な対応先をご案内するなど、できるだけ来庁者に寄り添い、必要とする書類の入手や手続きができるよう努めている。

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。)

前年度に比べて、満足度、重要度ともに上がっている。今後も、引続き正確かつ迅速、丁寧な対応に努めたい。

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。

窓口対応に不満を感じる市民がいることに配慮し、親切・丁寧な対応を行うことを徹底するとともに、正確で誤りのない業務遂行を目指している。

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。

引続き、接遇における親切・丁寧な対応や、適切な勤務態度を維持し、満足度の高いサービスを提供し、窓口対応への不満を減らしていくため、職員のスキルを向上させてまいりたい。

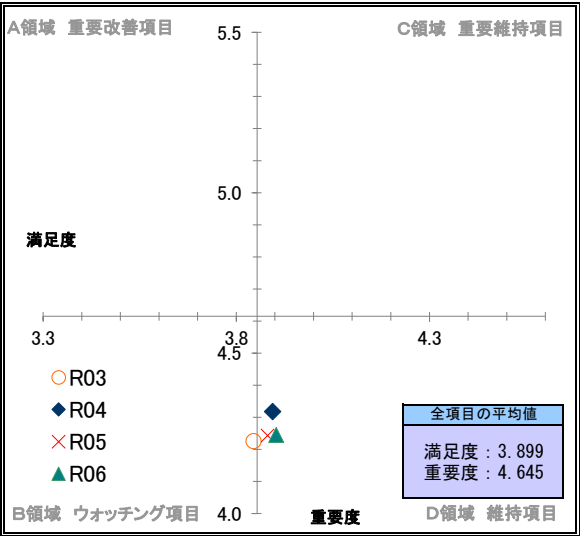
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月18日
課名	宝泉地区振興課①
所属長氏名	空井 智

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

宝泉地区振興課では生涯学習の拠点として「高齢者学級」「女性学級」「家庭教育学級」「市民教室」を開催することにより、子ども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講座内容の充実や、市民から要望の多い講座を開催することにより、そのときどきにあったタイムリーな講座を提供できるよう、鋭意工夫しています。

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”を開催し、生涯スポーツの普及推進にも努めています。

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。)

コロナ禍における制約が解除され、「満足度」「重要度」ともに若干の上昇となりました。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。

地域住民の学習意欲に順応した講座や教室を提供できたものと考えます。

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。

アンケート結果や社会情勢を見ながら、講座等を提供していきたいと考えています。

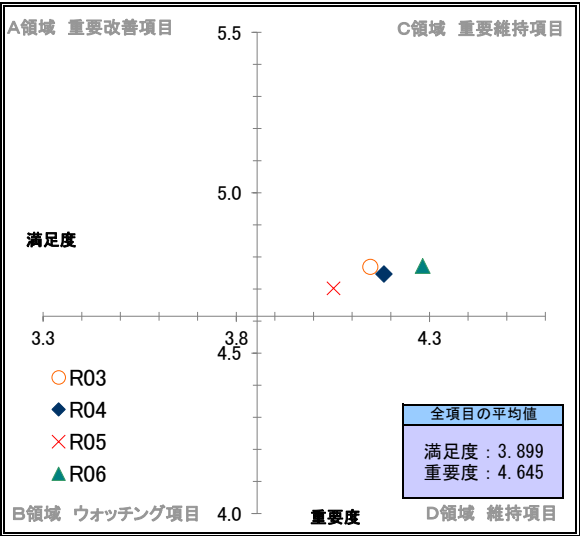
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月18日
課名	宝泉地区振興課②
所属長氏名	空井 智

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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

宝泉行政センター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、駐車場が広いこと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、今回、満足度重要度共に若干上昇したものの、今までと同じ市民対応では満足度並びに重要度を維持は難しくなっているように感じます。特に、窓口業務の対応の遅さを感じている方が多いようです。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す。

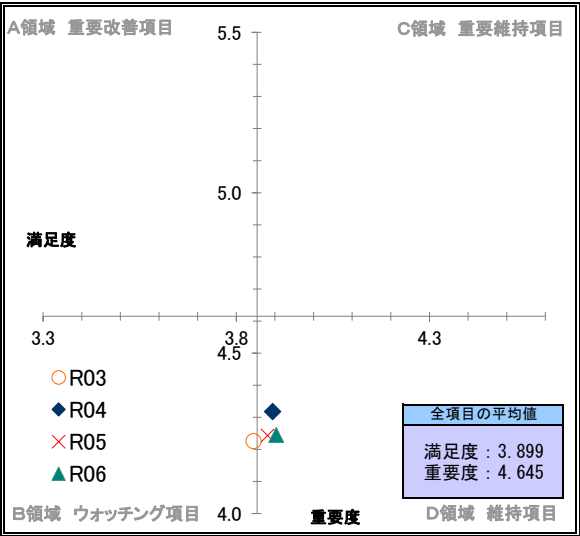
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月5日
課名	毛里田地区振興課①
所属長氏名	青木 邦治

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

平日夜間の市民教室「月イチ夜ヨガ」を、幅広く多くの市民に受講してもらうため前期・後期に分けて年間を通して開催している。本講座は受講希望者が多く定評があるため今後も継続していきたい。

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。)

毛里田地区については満足度、重要度ともに今年度は平均値を下回っている。各講座終了後のアンケート結果での満足度は高くアンケート結果を反映した講座を企画しているが、地区住民の満足度の向上には講座に参加していない市民のニーズの把握も必要と思われる。

講座開催日時については平日夜間や休日の開催を希望する意見が多くあり当課ではヨガの講座を開催しているが、夜間等の講座の開催には職員の時間外勤務が伴うため職員対応や費用対効果を熟考し検討する必要がある。

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。

平日夜間の市民教室「月イチ夜ヨガ」は当初の定員を超える希望者数だったため、講師と相談し部屋の広さを最大限活用し定員を増やして開催した。また、コロナ禍に中断していた料理教室を開催し申込者多数で好評を得た。

生涯学習事業では、土曜日に「子どもと大人の紙飛行機作り教室」や「そば打ち教室」を開催し、紙飛行機教室は普段講座に参加できない子どもが参加し親世代・祖父母世代と世代を超えて交流することができた。

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。

市民ニーズについて講座終了後のアンケートや他市、他施設の状況などの情報収集に努め、参加の少ない男性や40歳代以下にもアプローチできるような新講座を企画する等改善していきたい。

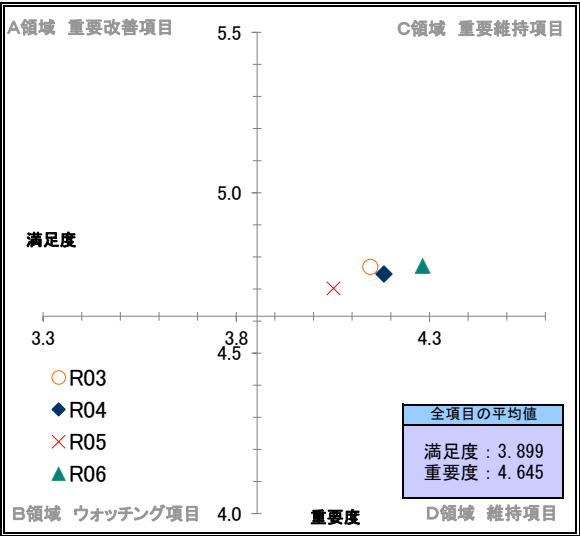
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月5日
課名	毛里田地区振興課②
所属長氏名	青木 邦治

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

市民が必要としている証明や手続きが何であるか相手の意図を汲み取り一度の来所で済むよう、わかりやすい言葉で常に市民の立場に立って窓口業務を行っている。また、来館者には率先して挨拶をし声をかけやすい雰囲気づくりに努めている。

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。)

毛里田地区については満足度は全体平均を上回っており、市役所からは遠い地区ではあるが行政センターの窓口等を利用し証明発行や届出にあまり不自由は感じていないようである。
マイナンバーに係る電子証明書の更新等の手続きが今後増えることが予想されるため、市民に分かりやすい説明とスムーズな対応が行えるよう手順書等を確認し知識を深めていく必要がある。

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。

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た。分かりやすい言葉で丁寧な聞き取りを行うことで市民が必要とする証明書をスムーズに発行することができた。

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。

マイナンバーカード関連の手続きが今後増えていくことが予想されるため、手順書等を確認し知識の習得と処理のシミュレーション等を行い、市民に分かりやすい説明とスムーズな対応ができるよう努め、市民の目線に立った窓口対応を引き続き行っていきたい。

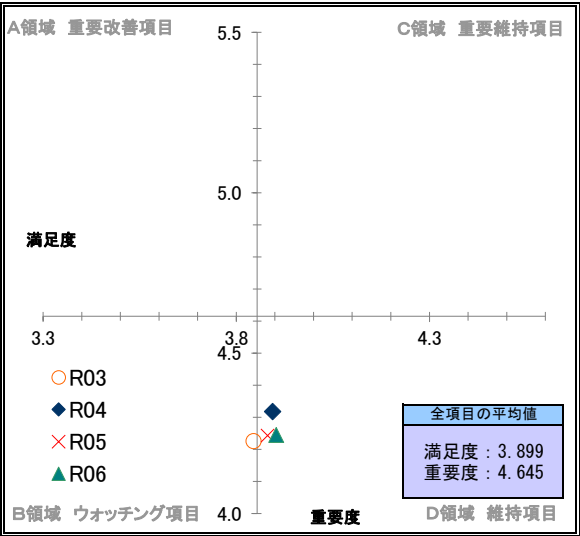
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月9日
課名	尾島地区振興課①
所属長氏名	加山 誠

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

・生涯学習事業は、各地区に委託し地区の特色ある事業を展開している。また、館外研修や講演会では、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している。
・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土曜日の午前で開催している。
・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。)

・今年度は、地区別の満足度、重要度とも上昇したが、引き続き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、継続が必要であること。

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。

・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当課において反映させた。
・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。
・生涯学習事業については、コロナ禍で中止をしていた館外研修や講演会を広く周知し開催した。

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。

・市民教室や生涯学習事業などでは既存事業にとらわれず市民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。また、生涯学習事業を通して地域との連携・協力を得て事業の企画・開催をしていく。
・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。また、ジェンダーレスで幅広い年齢層の方が受講できる講座を企画・開催していく。

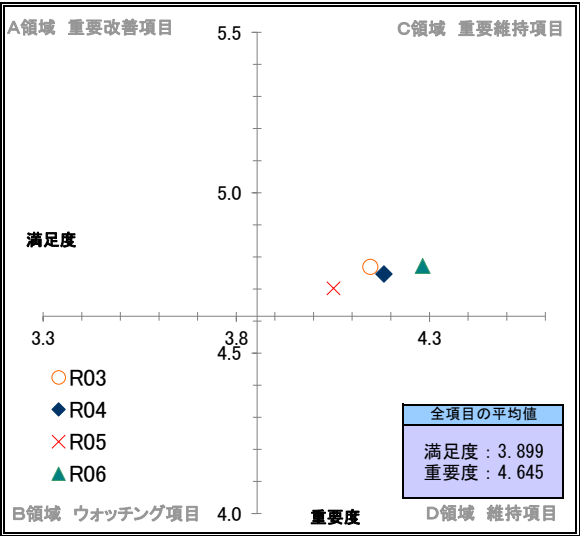
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月9日
課名	尾島地区振興課②
所属長氏名	加山 誠

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

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、当課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。)

・当課の窓口で出来るサービスの周知が必要であること。
・尾島・世良田行政センターが統合し、4年経過したが行政サービス窓口が1箇所となり不便を感じている方や市役所が遠いと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、4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。
・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、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。

・当課(行政センター)においても、市役所窓口で出来るサービスがあることを周知し、身近で便利な市役所であることを尾島だより、HPなどで周知を図る。
・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。

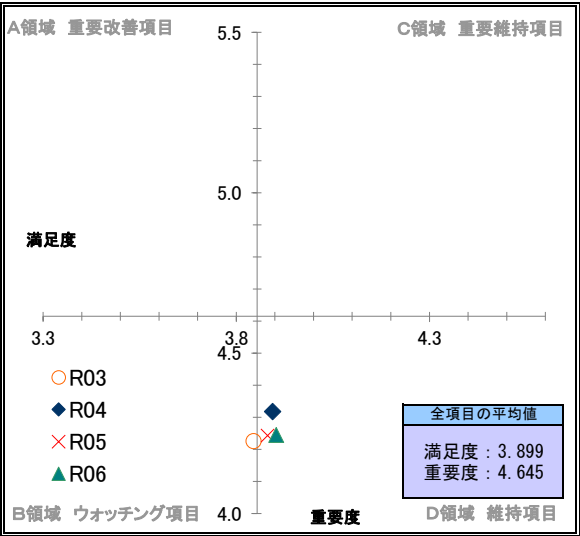
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月12日
課名	木崎地区振興課①
所属長氏名	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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

地域の方に気軽に参加いただけるよう様々な事業を実施しました。
生涯学習推進事業では、役員が主体となり「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」・「木崎郷土かるた大会」・「館外研修」・「工場見学」の6件の事業を実施し、延べ330名の方に参
加いただき、地域における生涯学習の推進に寄与しました。
また、市民教室では、人気のある健康教室や料理教室、体験型としてクラフトバック作りやアクセサリー作りなど6件の教室
を開催しました。令和5年度は高齢者学級「はじめてのスマホ講座」や家庭教育学級「絵本でプログラミング」を開催し好評
を得ております。
各事業の実施後にはアンケートを行い、アンケート結果を踏まえた魅力ある企画をとるよう努めています。

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。)

市民ニーズを的確に捉えた教室の開催や、多くの事業が平日日中の開催のため、希望しても参加できない方もおり、事業内容
に即した機会の提供も必要になっています。

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。

多様なニーズがあることを踏まえ、これまで実施したことのない教室を開催し、新たな参加者を募りました。

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。

市民ニーズを的確に捉えた教室を開催します。また、曜日や時間の関係で、参加したくても出来ないなどの意見もあったた
め、参加いただける機会の提供に努めるとともに、引き続き行政センターだよりや、広報・ホームページなど様々な媒体で周
知し、申ししやすい環境づくりのため、電子申請の受付を行います。

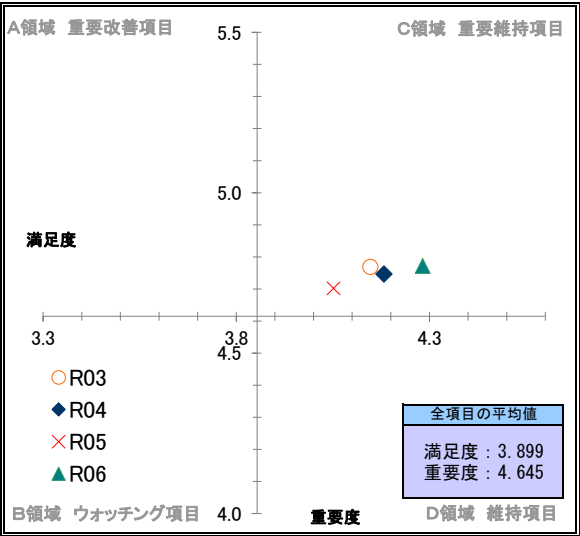
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月12日
課名	木崎地区振興課②
所属長氏名	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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑↓↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

来庁者の要望を的確に把握し、丁寧な説明と迅速なサービスを提供するよう努めました。
市民課業務や税関係、福祉関係業務と多岐にわたる業務を扱っており、職場研修により職員の力量向上を図っています。
また、各種証明書の発行時には、ダブルチェックを行い、発行ミスの防止に努めました。

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。)

市民満足度の向上は図れていますが、(R5: 7位→R6: 2位) 個別意見を踏まえ以下のことを意識し業務にあたる必要があります。
・ 利便性の向上に努めること。
・ 相手の立場に立った対応を心掛け、迅速かつ正確な事務を行うこと。
・ 職員の力量向上を図ること。

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。

アンケート結果の水平展開を行い、意見を念頭に置いて業務にあたりました。
また、職場研修等を通じて職員の力量向上を図りました。

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。

丁寧な応対と迅速かつ正確な事務処理を行うため、職場研修等を通じ職員の力量向上を図ります。

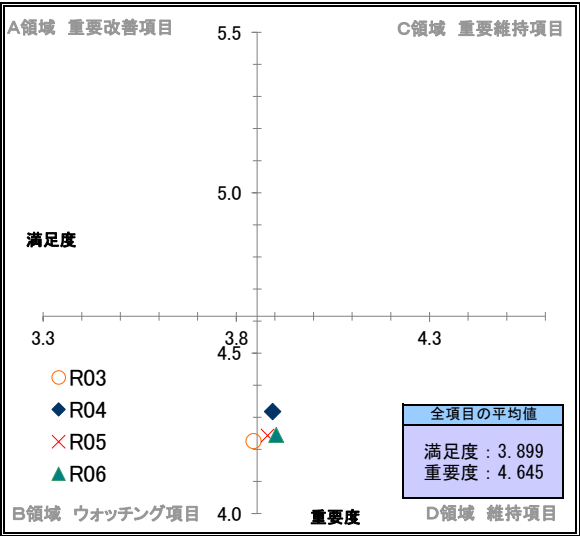
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30日
課名	生品地区振興課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	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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

生涯学習の推進について、生品行政センターでは、地域住民や団体、サークル等への貸館、市民教室や生涯学習推進事業を実施し、地域住民に対して生涯学習活動の推進に努めている。

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。)

アンケート結果などを踏まえ、市民ニーズを把握し、魅力ある事業の提供を図る。

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。
魅力ある事業の提供を心掛けている。

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。
魅力ある事業を提供することにより、多くの市民に参加してもらえるよう努めている。

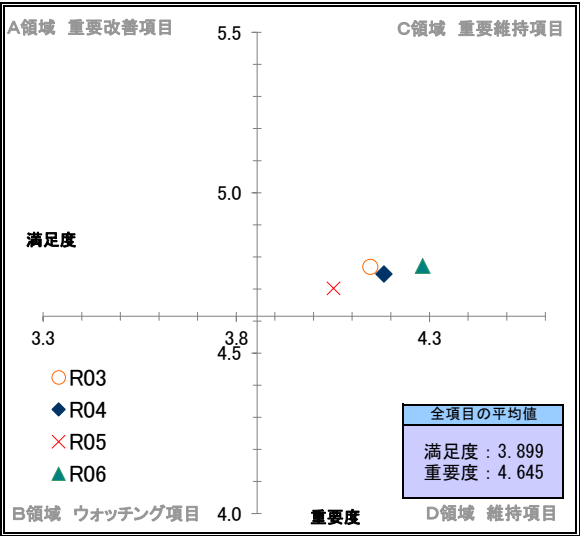
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30日
課名	生品地区振興課②
所属長氏名	萩本 佳久

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑↓↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

生品行政センターでは、市役所連絡所として、市民課、税関係及び福祉関係の窓口業務を取り扱いを行っており、地域住民のサービス向上に努めている。

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。)

窓口業務が多岐にわたることから、職員のスキルアップに努める。

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。

職員の個々のスキルアップを行い、協力体制により、市民サービスの提供に努めている。

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。

来所者とのコミュニケーションを図り、親切丁寧な対応と正確な事務処理を心掛ける。

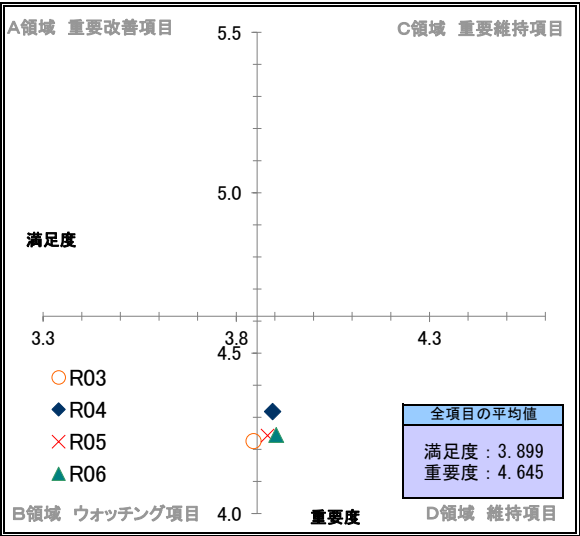
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月24日
課名	綿打地区振興課①
所属長氏名	木部 憲二

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

下記の事業を展開しながら生涯学習の推進につながるよう事業を実施している。
・貸館業務：貸出2,161回 利用人数32,473人
・わたの木発行：12回
・市民教室、女性学級、高齢者学級、生涯学習の事業：36事業

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。)

市民教室など実施後にアンケート調査を行いながら事業を改善を図っているが、ニーズにマッチしなかった事業もある。

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。

市民教室など実施後にアンケート調査を行い、その結果を踏まえて次回開催する事業の参考としている。

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。

引き続きアンケート調査を行ながら、幅広くいろいろな教室や事業を開催しながら市民の文化教養を深められるよう進めたい。

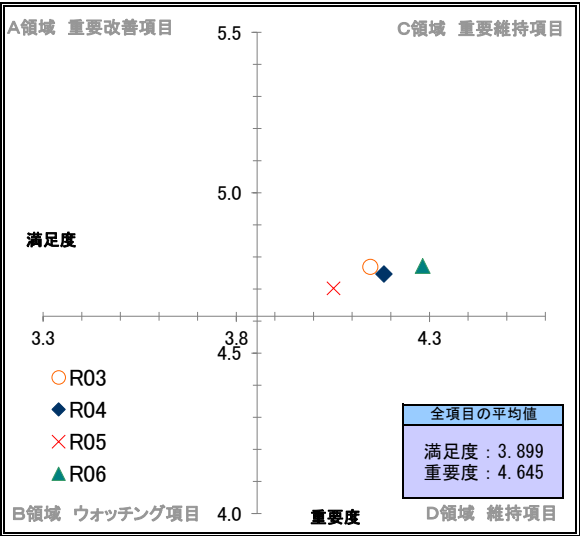
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月24日
課名	綿打地区振興課②
所属長氏名	木部 憲二

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.147	4.182	4.052	4.282	↑ ↓ ↑
	重要度	4.768	4.747	4.702	4.772	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

親切丁寧な窓口対応を基本としながら、年間5,822件の窓口業務を行っております。

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。)

発行業務の中には、市民課や国保課など他課との連携が必要な場合があり、発行までの待ち時間が長い場合がある。

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。

市民に迷惑が掛からぬよう、引き続き発行業務に間違いが無いようダブルチェックの実施を行い業務を行っている。

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。

引き続き市民満足度が向上するよう親切丁寧な窓口業務を進めていきたい。

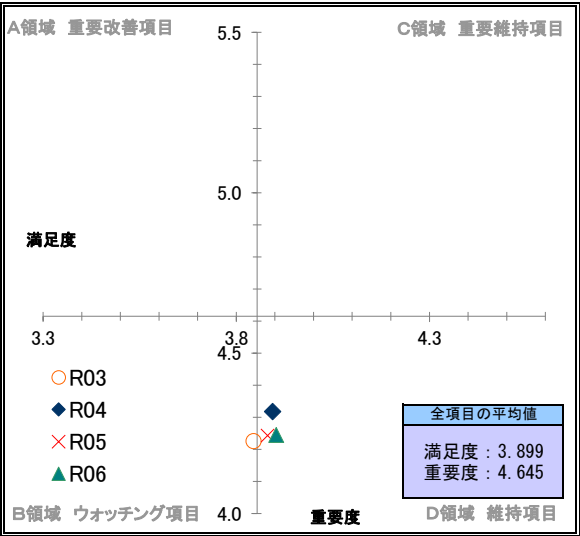
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30日
課名	藪塚地区振興課
所属長氏名	伊藤 伸之

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

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。

例年、人気の高い「花の寄せ植え」「つまみ細工」等の教室を行い、健康増進のため「ストレッチ&ボディメイキング」「姿勢改善ウォーキング」やシニア向けの「椅子に座ってヨガ」などを企画しました。また、家庭教育学級や女性向けのセミナーも行ったり、音楽専門家を迎えての公開講座（コンサート）「歌っちゃおうコンサート」は、毎回参加者に好評を頂いております。

また、休み期間を利用し市内小学生を対象とした、「工作・読書感想文・書初め・子どもクッキング教室」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。今後も、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ていこうと考えます。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、小学生の夏・冬休み中の教室開催時期を検討し、より多くの参加者が得られるような教室を開催します。

今後も市民ニーズが高く開催等が比較的容易な事業（講座・教室）の企画していきます。

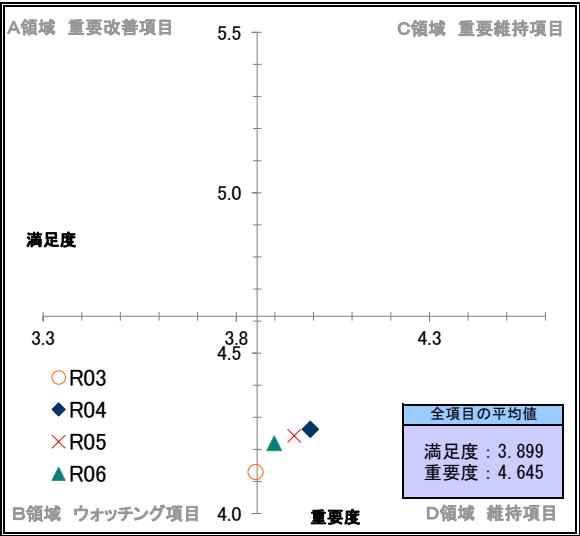
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月27日
課名	文化スポーツ総務課①
所属長氏名	守家 秀昭

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.850	3.992	3.950	3.898	↑↓↓
	重要度	4.129	4.262	4.242	4.219	↑↓↓
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。)

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。)

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、高い数値であることから、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をしていくことで、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。

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。

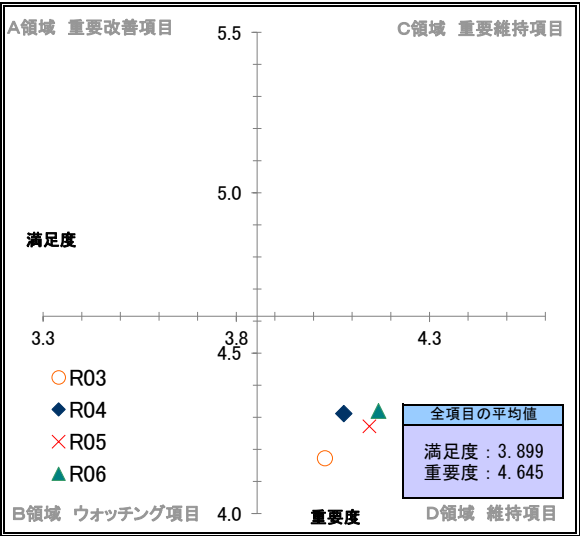
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月27日
課名	文化スポーツ総務課②
所属長氏名	守家 秀昭

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.030	4.078	4.145	4.168	↑↑↑
	重要度	4.172	4.311	4.272	4.319	↑↓↓
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、重要度の数値は昨年と比較して上昇しており、高い数値であることから、継続的に本市のスポーツ振興事業に対し、市民の関心が高いことが伺えます。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。

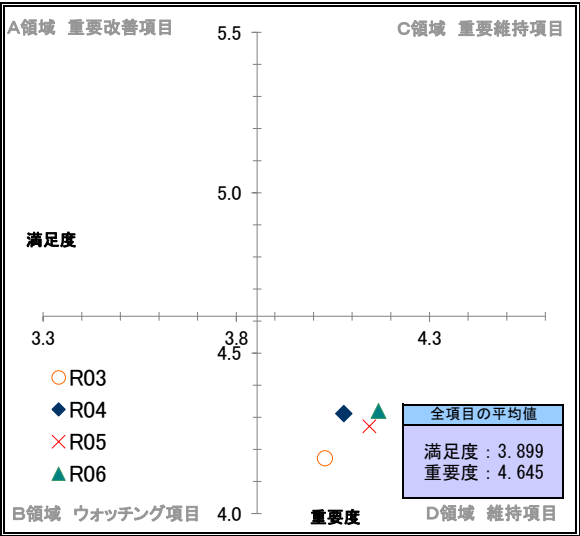
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月3日
課名	スポーツ振興課
所属長氏名	笠原弘文

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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	4.030	4.078	4.145	4.168	↑↑↑
	重要度	4.172	4.311	4.272	4.319	↑↓↑
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。)

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。同時開催する上州太田スバルマラソンでは、距離区分を設け、合計で約3,700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。
太田市総合体育館竣工記念事業の主催を通じて、施設の可能性を広報するとともに、バスケットボール以外の利用方法に係る経験と知識の蓄積に努めた。

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。)

プロバスケットボールチームと連携したまちづくりには一定の評価が得られているが、ジュニアスポーツや生涯スポーツの振興に関する意見が寄せられるなど、行政の支援や取り組みが特定のスポーツや主体に偏ることに対する懸念が示されている。

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。

地元企業の運動部との連携事業として、「ヤクルトスワローズ対SUBARU」のプロ野球交流試合を開催した。また、市民総合スポーツ大会の総合開会式、主催事業であるラジオ体操教室、実施を支援する高齢者運動事業（健康ふれあい大学）等の会場を総合体育館に設定することを通じて、幅広い市民が総合体育館を利用できる機会を積極的に創出した。

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。

プロバスケットボールチームのホームタウンであることを活かしつつ、特定の競技に偏ることなく市民が思い思いの方法でスポーツに関わりが持てるような事業を企画し、実施する。

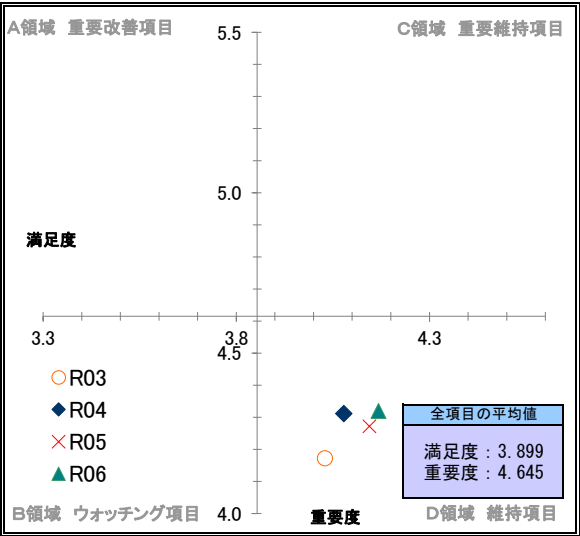
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月22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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.030	4.078	4.145	4.168	↑ ↑ ↑
	重要度	4.172	4.311	4.272	4.319	↑ ↓ ↑
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。)

- ・本市の特色の一つであるスポーツ学校では、多くの子ども達がスポーツに親しむ場を提供できるよう関係機関と連携を強化しながら競技力向上やジュニアスポーツ人口の拡大を図っている。
- ・卒業生では多種競技において国内で活躍する多くの卒業生を輩出している。

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。)

- ・部活動の地域移行については、主管である教育委員会と連携をしっかりと図りながら子ども達が安心してスポーツができるようにサポートしていく。

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。

- ・体験教室を実施し、より多くの子ども達にスポーツをする機会を提供した。
- ・指導者に対しては、受講生へアンケートを配布し、その結果をもとに言動などの注意喚起を行い水平展開を図った。

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。

- ・子ども達が安心して受講できるよう連携を図りながらジュニアスポーツの普及活動に尽力していく。

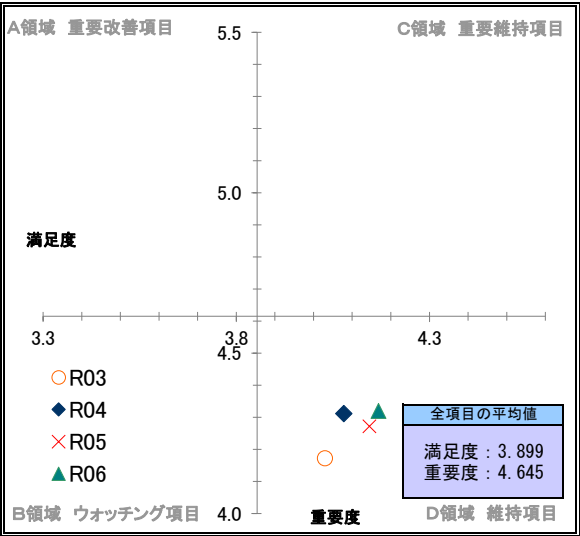
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月12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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	4.030	4.078	4.145	4.168	↑↑↑
	重要度	4.172	4.311	4.272	4.319	↑↓↑
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。)

関連部署と連携してエアリススケートパークの運用を開始した。また、プロスポーツの会場としても使われる太田市総合体育館を始めとした市内の運動施設を、指定管理者などと連携しながら有効活用を図る。

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。)

運動公園でのイベント開催にあたり周辺の交通渋滞などの意見が多かったことから、主催者にシャトルバスの運行を促すほか、駐車場整備について引き続き調査、研究を進める。

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。

施設の不具合を速やかに把握し、けが等の恐れのあるものに対しては速やかに修繕等の対応を行った。

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。

体育館に空調設備の整備を求める意見があったが、実施計画に位置付け、整備する方向で事業を進めている。

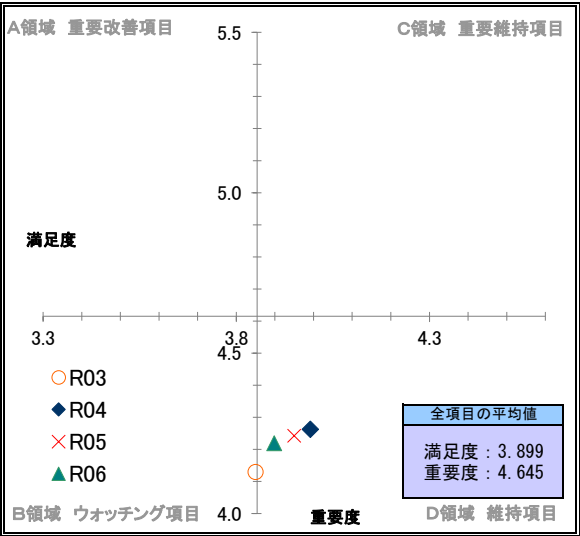
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月1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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.850	3.992	3.950	3.898	↑↓↓
	重要度	4.129	4.262	4.242	4.219	↑↓↓
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。)

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、子供向けのイベント「おおたこどもフェスタ」や「おおた街なかジャズフェスタ」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、両基準ともR06平均値を下回っている。今後は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類へ移行し、学校行事などで施設を使っていただくことが増え、市民に広く施設を使っていただくことができた。しかし、そのことで一般の方が借りられる機会が減ってしまったことも事実であり、市民楽団等にホール、練習場所の提供をしてほしいなどの意見が寄せられている。今後はその調整等も課題である。

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。

前年度は「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。広報活動が不十分なことがうかがえる結果と受け止め、令和6年度は広報課の伴走事業等を活用し、より一層広報に力を入れている。「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、無料の情報紙、市役所内の電光掲示板、オンライン会員へのメールなどあらゆるツール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に力を入れている。

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。

今回のアンケートでは「若者向けのアーティストを市民会館に」「音楽や演劇などのイベント等が少ない」などの自由意見が寄せられている。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、今後もいろいろな世代の方に興味を持っていただけるようなイベントを世代、ジャンルに偏りが出ないように企画していきたい。

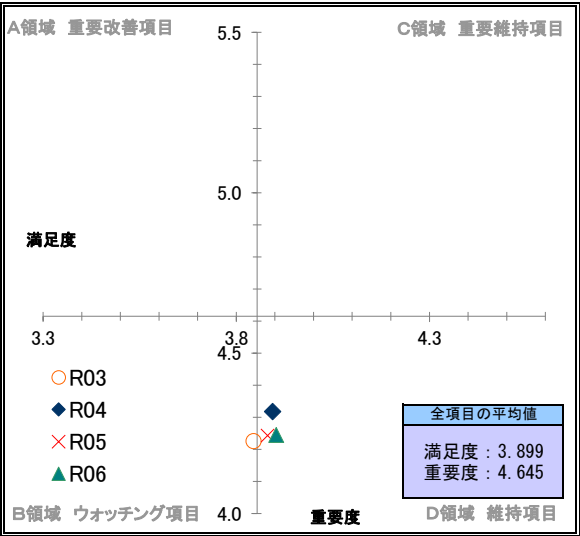
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30日
課名	学習文化課
所属長氏名	田又 和久

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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。)

【特色ある図書館運営】
各図書館(中央・尾島・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・ヘビ関連)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：図書館おしごと体験、大人向けおはなし会の開催 ○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
○藪塚本町：図書館とコラボ企画の開催、アニメ上映会
【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。)

- 資料の内容をより豊富なものにする。
- 学習席や閲覧席を増加し利用の充実に図りたい。
- 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。

学習室の混雑時に、学習文化センターの部屋を開放し学習室として利用しました。
施設内の座席数を増やしました。

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。

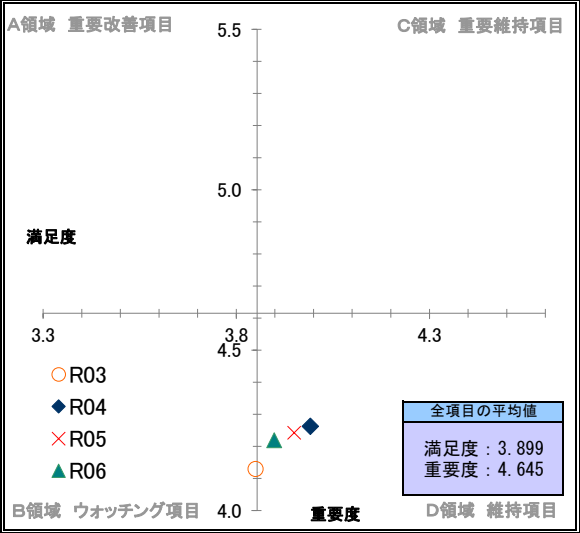
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.850	3.992	3.950	3.898	↑↓↓
	重要度	4.129	4.262	4.242	4.219	↑↓↓
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。)

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いました。また、美術館と図書館の複合施設の特徴を生かし、「本と美術の展覧」や「世界の子どもの本展」などの当館ならではの事業展開に努め、来館者数は昨年度を上回りました。

〈5年度事業実績〉◇美術展…(企画展3本) 観覧者 9,961人
◇図書イベント…(本でつながるイベントvol.1~10) 参加者 2,603人
(おはなし会) 48回 参加者 849人
◇寄席…12回 入場者 799人
◇映画上映会…15回 入場者 494人
〈5年度来館者数〉184,096人(月平均 15,341人) ※4年度 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。)

年齢別満足度は、50歳代以上の各年代で上がりましたが、40歳代以下の各年代では下がりました。30歳代以下の年齢層では引き続き平均値を上回る結果となりました。

当館の図書館の特色として、2万冊を超える絵本・児童書を揃えていますので、親子を中心とした世代の利用が多くなっていますが、アート書等も豊富に取り揃えていますので、他の世代の利用を促す工夫が必要となります。美術館においては、引き続き幅広い世代が楽しめる多彩な美術展を実施してまいります。

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。

親子向けワークショップや美術展開連イベント、寄席、映画上映会等の好評をいただいている事業を引き続き開催しました。「どうぶつ と はなしー大曾根俊輔 乾漆彫刻展」では、新たな事業展開として、若い世代にアートに親しんでもらうことを目的に、学校と連携し、生徒が経験した生体動物のデッサンを展示しました。

当館の取り組みや魅力を広く周知するため、SNSの活用の充実に努めました。

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。

- ・美術展の開催における学校連携事業の継続
- ・すべての世代が楽しめる美術展の開催
- ・複合施設の特徴を生かした事業展開
- ・情報発信手段の充実
- ・視察、見学、職場体験の積極的な受け入れ

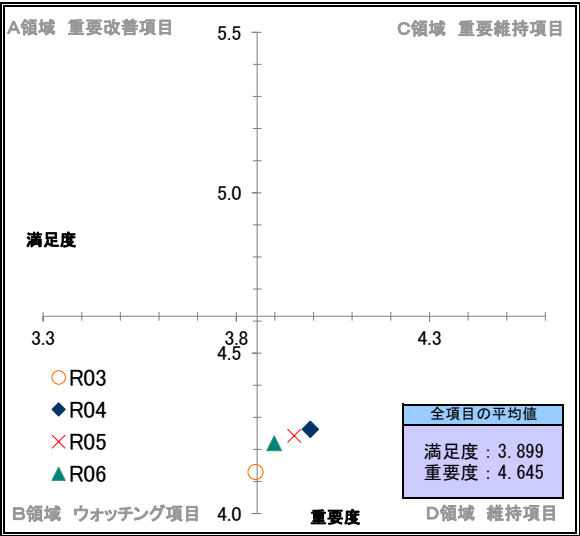
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月22日
課名	芸術学校担当
所属長氏名	萬年 宏之

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18	芸術と文化の振興について				
設問 結果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.850	3.992	3.950	3.898	↑↓↓
	重要度	4.129	4.262	4.242	4.219	↑↓↓
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。)

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。芸術学校外での活動としては、市内の小学校をまわり「ふれあい音楽鑑賞会」を実施しています。

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。)

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。残念ながら年々重要度・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。

リトミックの見学会や本校に通う生徒の保護者向けに「大人のバイオリン教室」を新規事業として実施したほか、HPやインスタグラム等を活用し積極的にPR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。

市民ニーズや学校事情を考慮しながら事業を実施していくほか、多くの人が集まるイベント等に積極的に参加し芸術学校をPRしていく。

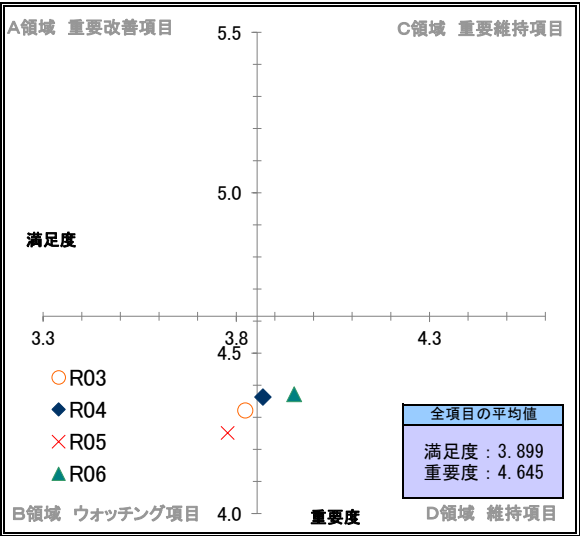
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月24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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.824	3.869	3.778	3.950	↑ ↓ ↑
	重要度	4.321	4.363	4.251	4.372	↑ ↓ ↑
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。)

(民生児童委員)
・ 民生児童委員への活動支援、民生児童委員の識見向上を図るための研修を実施した。

(フードバンク事業)
・ 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た。
・ 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、連携しているこども食堂および障がい福祉施設等に配付した。

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。)

(民生児童委員)
・ 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、活動支援が必要。

(フードバンク事業)
・ フードドライブ活動についての周知。

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)
・ 民生児童委員を対象者とした研修を実施した。

(フードバンク事業)
・ 広報誌やホームページを通して食品の寄付を募った。
・ イベント会場においてフードドライブ活動を周知した。

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。

今後も、民生児童委員の活動支援およびフードドライブ活動の周知を実施する。

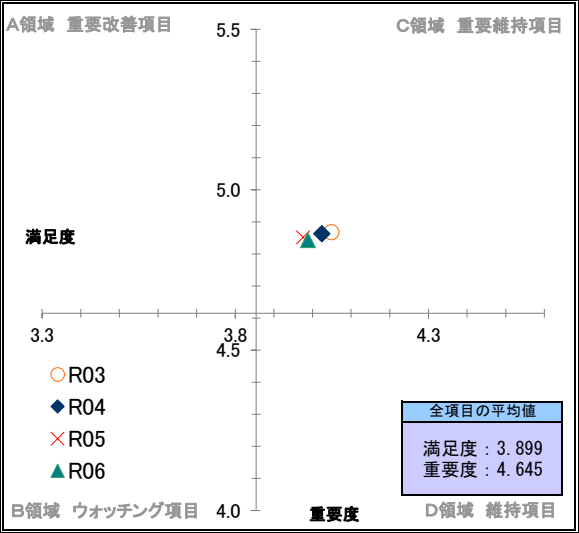
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月24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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	4.049	4.024	3.975	3.988	↓↓↑
	重要度	4.867	4.863	4.851	4.843	↓↓↓
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

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5年度からは第1子より助成対象とし制度の拡充を図っています。職業的自立の促進についても、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「地域生活支援拠点事業」を開始し、アウトリーチの訪問を行っている。また、拠点事業における緊急対応については、令和2年度、令和3年度ともに3件、令和4年度、令和5年度はともに2件の緊急対応を実施しました。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6年度には、市営（指定管理を含む）の4地域活動支援センターが、法定サービスへの移行及び民営化となり、サービスの充実を図っています。

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。)

アンケート結果では、昨年度に比べ、重要度は若干下がりましたが、満足度は若干上がっています。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、「障がい者相談支援センターに連絡する力になってくれることを知らない人が多いのもっとPRしてください。」など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は、「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「わーくさぽーと」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、担当者人数を増員し、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。

前年度の自由意見では、「障害者への対応は何をしていますか。まったくわかりません。」など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、不備や遅滞等のない業務執行に努めるため、職員不在時の内容等情報共有を図り、電話の折り返しなどの機会の削減に努めました。また、「ひきこもりや精神の病気（心の病）について、担当者的人数を増員し、自立できるよう手助けしてほしい。」などの意見もあったため、ひきこもり相談室「伴走支援センター」や生活困窮の相談窓口である「自立相談支援センター」、また高齢者支援機関である「地域包括支援センター」等の関係機関と連携しながら、障害者の相談支援を行うよう努めています。

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。

これまで、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。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を行っておりますが、引き続き、その改善と充実にも努めてまいります。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」「わーくさぽーと」等の相談支援機関等の周知も引き続き行っております。

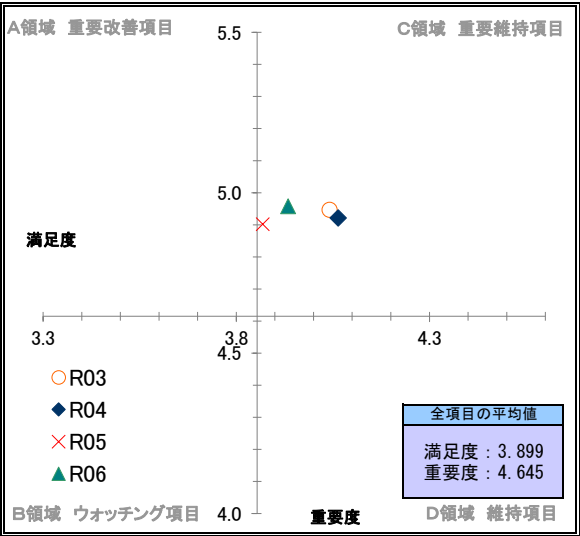
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月22日
課名	長寿あんしん課
所属長氏名	渡辺 幸雄

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.042	4.064	3.869	3.934	↑ ↓ ↑
	重要度	4.947	4.921	4.902	4.958	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

- ・高齢者補聴器購入費助成事業
聴力低下により日常生活を営むのに支障がある在宅の高齢者に対し、補聴器購入費の一部を助成。
R5実績：147件（3万円：144件、2万9千円：1件、2万4千円：2件）
- ・高齢者等特殊詐欺電話対策装置貸与事業
高齢者に対する振り込み詐欺等の特殊詐欺被害を未然に防ぐことを目的に、自動通話録音機を貸与。
R5実績：229件（申請者が設置：79件、市が設置：150件）

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。)

- ・20歳代からの満足度が最も低く、若年層に向けた当課の取り組みへの認知及び理解が課題である。
- ・高齢者が社会から孤立しないためのコミュニティ形成の場の創出が求められているため、老人クラブやお茶の間カフェといった既存の高齢者コミュニティへの参加を促すことが課題である。

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。

- ・高齢化社会の進展に伴い、ひとり暮らし高齢者の人数も増加傾向にあるため、昨年度より市独自で実施しているひとり暮らし高齢者調査で実態を把握し、見守りが必要な高齢者の発見と、ふれあい相談員、民生委員、おとしより見守り隊の連携による支援を行った。
- ・免許返納後の移動手段に対する不安から交通施策への要望が多かったため、希望者の状況に応じて案内できる交通サービスを滞りなく案内できるように努めた。

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。

- ・公費により実施される高齢者への生活支援サービスは、高齢者のみならず全ての世代からの理解が必要不可欠であるとの認識を強く持ち、事業の認知及び理解を深めるための施策実施を検討する。
- ・高齢者福祉に対する市民ニーズは多岐にわたり、その全てに応えることは困難を極めるが、より良いサービスを提供を目指し、市民の声を聞きながら業務の改善に努めたい。

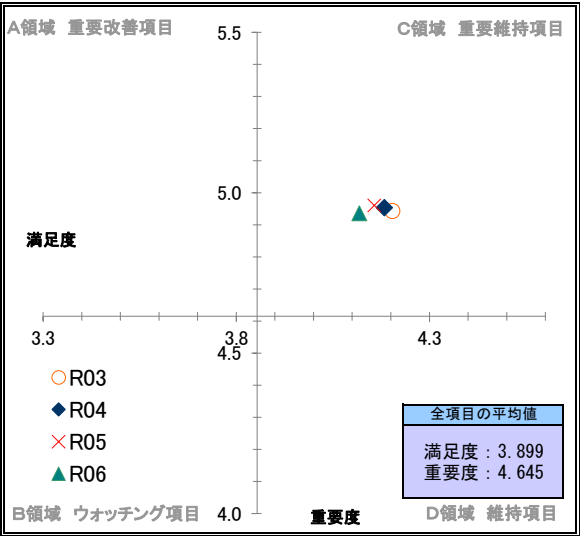
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月17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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.204	4.183	4.157	4.118	↓↓↓
	重要度	4.942	4.953	4.960	4.935	↑↑↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

多子世帯の経済的支援を目的とする第3子以降子育て支援事業から、少子化対策を目的とし、こどもの数に関わらず全ての子育て世帯を支援する「ベーシックサービス事業」へ転換している。令和4年度に低所得世帯を対象とする給付事業を開始し、令和5年度からは給食費助成の対象を拡大、さらに令和6年度には新たにおむつ給付事業を開始するなど、毎年新たな経済的支援事業を展開しており、他の自治体に先駆けた試みが続いている。
さらに、市民への直接的な給付事業だけでなく、保育士確保策としての「保育士修学資金貸付事業」「保育士奨学金返済支援事業」の実施期間延長や要件緩和を行い、保育施設の支援としてICT化などの各種補助制度の活用を推進するなど、子育て環境の整備・充実を進めている。

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。)

「重要度」「満足度」ともに下落したことは意外であり大変残念な結果であるが、自由意見では、おむつ給付への高い評価が得られ、事業化の成果を感じることができた。
アンケートでは、例年通り「保育料無償化の拡大」と「第1子からの経済的支援」を望む声が多いが、上記記載のとおり、市民ニーズに即した支援拡充を行っているため、その事実を市民に積極的に周知して行きたい。
また、「重要度」「満足度」向上のためには、現在の子育て世代のみでなく、高齢世代を含めた全ての世代が「子育ての重要性」を認識する必要があるため、市民全体で子育てを後押しする意識の醸成が必要である。

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。

前年度のアンケートでは「第1子からの経済的支援」「こどもの預け先・居場所」に関する意見が多く見られた。
今年度開始のおむつ給付事業の開始は市民の要望に応える施策であり、高い評価を受けている。
また、来年度から新たなこどもの預かり事業の開始及び既存の給付制度のベーシックサービス化の検討を進めている。

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。

相変わらず経済的支援を望む声が多いが、財政負担が大きく、新たな事業の創設は困難であるため、国庫補助の活用や比較的低予算で実施できるソフト事業の実施を検討していきたい。

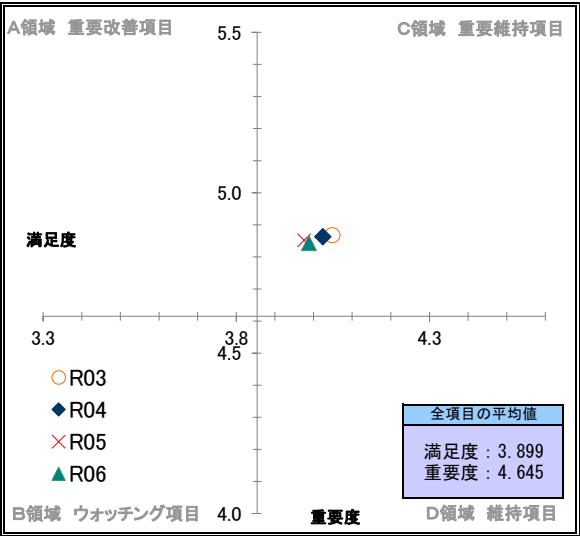
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月2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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	4.049	4.024	3.975	3.988	↓↓↑
	重要度	4.867	4.863	4.851	4.843	↓↓↓
市民認識		C領域		重要維持項目		



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たことで認知度が上がり、相談件数は増加している。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る。今回の重要度は微減となっているが、依然として重要度は高い。
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。

こども発達支援センターにじいろでは、設置個所を児童センターからこども館に移転する事で、より良い相談スペースの確保をし、安心して相談できる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。

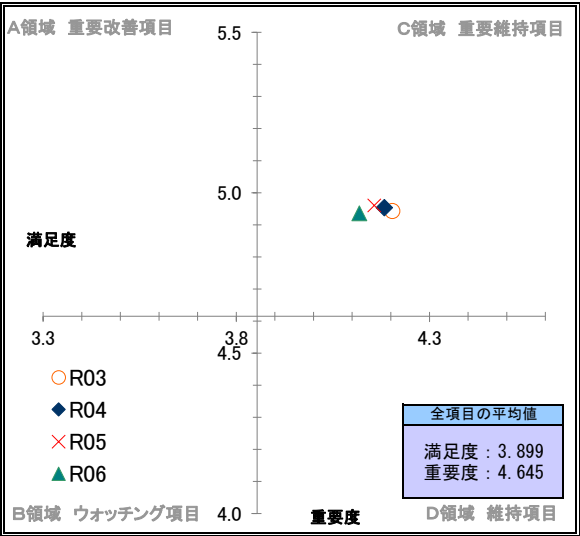
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30日
課名	児童施設課
所属長氏名	小池 哲也

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.204	4.183	4.157	4.118	↓↓↓
	重要度	4.942	4.953	4.960	4.935	↑↑↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

放課後児童支援では、放課後児童クラブ63クラブを委託と直営で運営している。利用児童数は、3,335人。こどもプラッツは平成26年度から始まった太田市独自の事業であるが、現在小学校22校の余裕教室を活用して実施しており、利用児童人数は1,198人である。共働き世帯が増えているため、利用児童数は年々増加している。待機児童が長期間にわたって発生しないよう努めている。児童館及びこども館では、それぞれの館の特色を活かしながら、子育て支援の場を提供している。

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。)

児童数は減少傾向にあるが、放課後児童支援のニーズは高く、年々求められる内容が多様化し複雑になってきている。施設規模や従事するスタッフの制約もある中で、事業の充実と質の向上に努める。

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。

放課後児童クラブ及びこどもプラッツでは、利用希望者の増加から、受入れ人数を増やす対応している。今後、施設の拡充整備についても検討している。また、支援員の質の向上を図るため、児童支援についての専門的知識をもった外部講師を招いての研修会や、群馬県主催の放課後児童支援員認定資格研修を受講するように促している。

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。

満足度が年々下がっているため、受入れ人数の拡充やそれに伴う施設整備について検討していく。

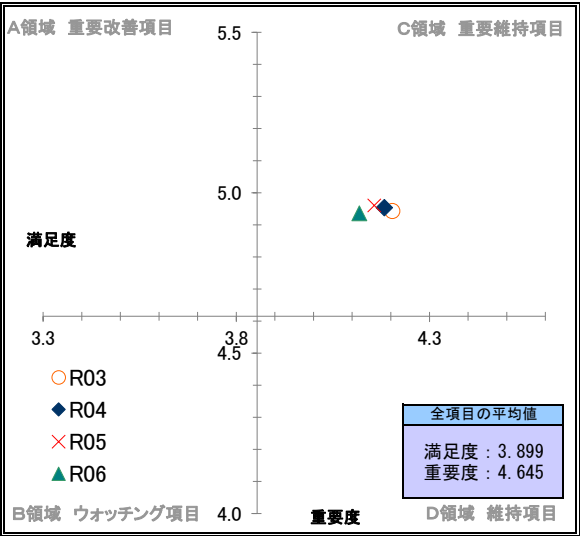
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月18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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.204	4.183	4.157	4.118	↓↓↓
	重要度	4.942	4.953	4.960	4.935	↑↑↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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0.803から今年度の0.817と微増しているが、全24問中の順位も昨年度12位から今年度11位とほぼ同様な順位であり、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5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はなく、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、指導監査の質の向上に取り組んでいきたい。

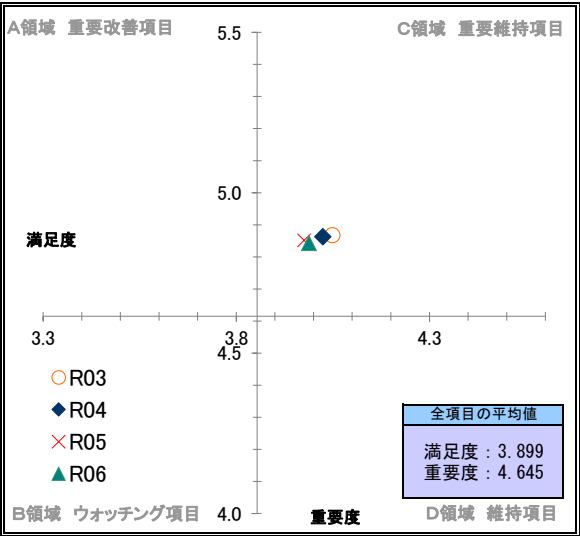
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月18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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.049	4.024	3.975	3.988	↓↓↑
	重要度	4.867	4.863	4.851	4.843	↓↓↓
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。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0.876から今年度の0.855、全24問中の順位（昨年度7位、今年度9位）も微減となったが、順位は比較的上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、指導監査の質の向上に取り組んでいきたい。

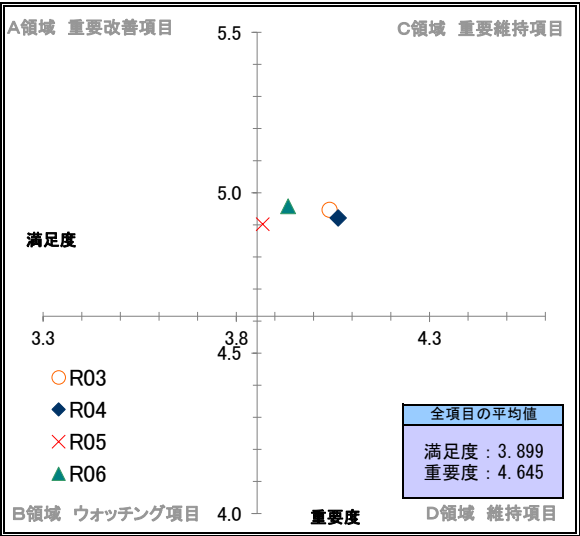
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

 の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月18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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.042	4.064	3.869	3.934	↑ ↓ ↑
	重要度	4.947	4.921	4.902	4.958	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。

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1.033から今年度の1.024と微減したが、全24問中の順位は引き続き上位である（昨年度2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はなく、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、指導監査の質の向上に取り組んでいきたい。

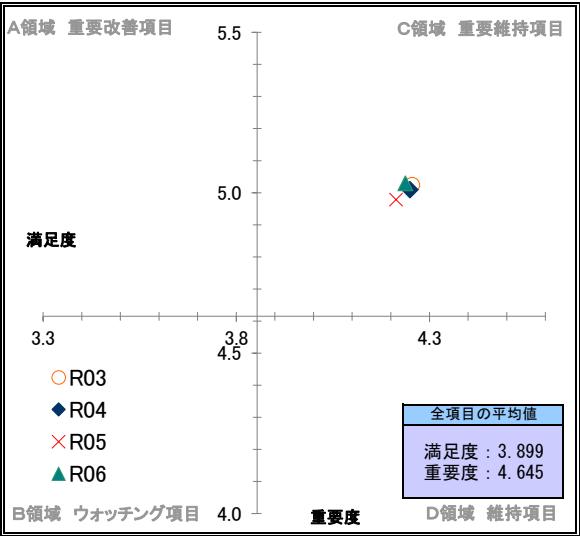
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20日
課名	健康づくり課
所属長氏名	川田 聡美

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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	4.255	4.249	4.214	4.238	↓↓↑
	重要度	5.023	5.009	4.978	5.029	↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。
- ・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。
- ・がん検診等の対象者全員に受診券を個別郵送、「がん検診キャッチコピー募集」企画による普及啓発、けんしん未受診者への受診再勧奨ハガキ郵送など受診率向上対策を実施。また、受診しやすい環境づくりとして、LINE集団けんしん申込、子宮頸がんと乳がん検診同時実施、乳がんタタ方検診と日曜検診、子宮頸がん検診託児実施などに取り組んでいる。

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。)

- ・時間外、土日祝日の病院の診療時間に対する要望が多く見受けられる。
- ・不十分な周産期医療の体制
- ・市民の健康増進に対する重要度、満足度も上昇しているが、勧奨しても受診行動に繋がらないなど、自らの健康に興味関心のない人がまだまだ多い可能性がある。

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。
- ・带状疱疹ワクチン予防接種費用の一部助成を開始した。
- ・けんしんの受診勧奨や健康意識向上のため、様々な情報媒体（HP、LINE、広報、行政センターだより等）で健康に関する情報提供を実施した。また、「がん検診キャッチコピー募集」による普及啓発や乳がんタタ方検診と日曜検診などの受診しやすい環境づくりを実施した。

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。

- ・休日当番医制等をさらに広報等で周知し、休日の体調不良時はまず開業医を受診してもらい、重症患者にはその後病院を受診するような体制をとり、病院へ患者が集中して疲弊しないような対策をとっている。
- ・周産期医療設備を持つ病院へ補助を行うことにより、周産期医療を維持できるような対策をとっている。
- ・引き続き、様々な情報媒体により市民の健康意識向上に努める。10代、20代の重要度が最も高いことから若年層への健康に関する対策を実施して行く必要がある。

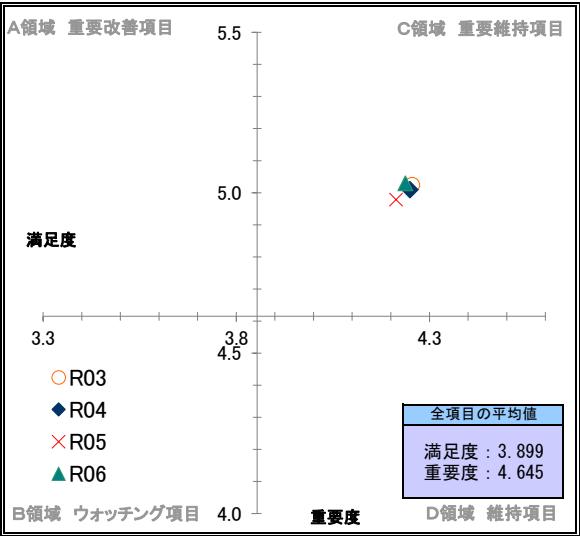
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月22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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.255	4.249	4.214	4.238	↓↓↑
	重要度	5.023	5.009	4.978	5.029	↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

・若年（19歳以上40歳未満）の国民健康保険被保険者の健康づくりに資するため、太田市独自の取り組みとして、令和4年度から若年者特定健診、5年度から若年者保健指導を行っている。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事を目標に取り組んでいる。

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。)

・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。
・生品地区の満足度が高く、鳥之郷地区・綿打地区の満足度が低いとの分析結果が出ている。
・自由意見に、人間ドック補助金額を求める意見がある。太田市の助成額は、近隣市町村並みか少し多い金額である。

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。

・特定健診受診率向上を図るため、受診勧奨通知を工夫している。
・若年被保険者の健康づくりに資するため、市独自の保健事業を行なっている。
・地域性に着目した収納率向上対策として、群馬県とともに東京入国管理局への働きかけを続けている。収納率を上げられれば、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取り組みを進めたい。

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。

・特定健診の集団健診会場やポピュレーションアプローチ実施地区などを決定する際に、地区別の満足度も参考にしたい。

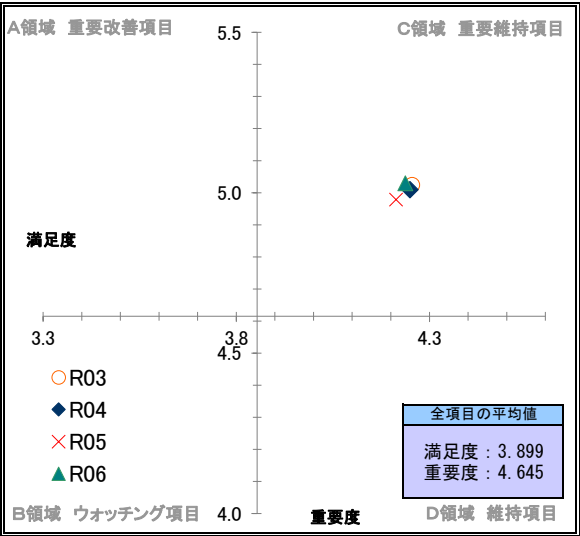
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月3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				
設 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.255	4.249	4.214	4.238	↓↓↑
	重要度	5.023	5.009	4.978	5.029	↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

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。更に令和5年度からは、福祉医療及び後期高齢者医療の手続きの一部を電子申請で対応可能にして、時間や場所を問わずに申請できるようになりました。

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。)

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。

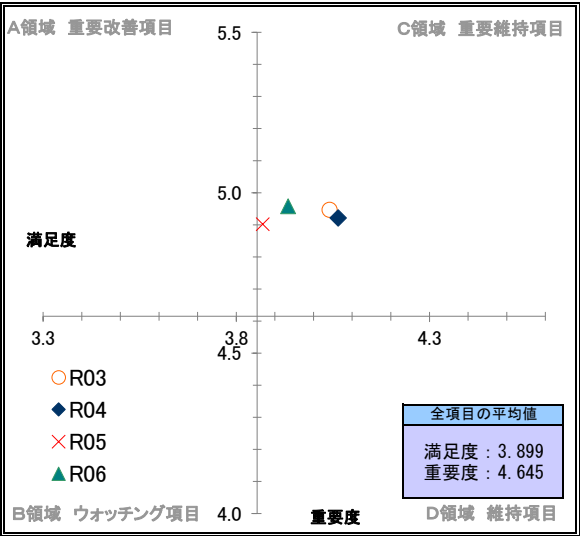
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.042	4.064	3.869	3.934	↑ ↓ ↑
	重要度	4.947	4.921	4.902	4.958	↓ ↓ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

- ・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。
- ・「太田わくわくポイント(わくポ)」(スマートフォンにアプリをインストールし、脳トレや食事チェック、歩数の目標を達成することでポイントがたまる(OTACO連携)健康習慣の取り組み)の実施(R6.4.1~)。

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、重要度とも平均値及び昨年度の数値を上回っているが、自由意見への記載(「増えゆく高齢者(本人や家族を含む)の介護等に係る将来への不安」「介護に係る相談窓口、相談機関へのアクセスやアドバイスの充実」「介護施設や施設で働く職員の処遇改善」等)からは、相談窓口や介護保険制度の周知が不十分であること、介護施設や職員を取り巻く環境の改善及び対策の必要性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。
- ・現状を反映した高齢者福祉計画・介護保険事業計画の策定。
- ・地域で生活する高齢者(及びその家族)に係る関係機関との情報共有及び連携の強化。
- ・国・県に介護現場の状況を伝えるとともに、連携しながら、臨時交付金等の活用等、現場(処遇)改善のための施策の照会や検討を行う。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回数を増やした(123回⇒211回)。
- ・「太田わくわくポイント(わくポ)」の実施(R6.4.1~)。
- ・介護認定に係る申請から処分までの期間短縮のための取り組み(認定調査員の増員による調査件数の引き上げ、主治医意見書に係る管理方法の見直し等)の実施。

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。

- ・介護保険制度や介護保険料に係るパンフレット(R6.8改訂版)等を利用した、制度の周知と分かりやすい説明及び関係機関へのパンフレット設置(高齢者宅等訪問時の配布)。
- ・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(のびのび運動教室、ノルディック・ウォーク教室等)の実施機会の充実。
- ・「太田わくわくポイント(わくポ)」等、介護予防施策の周知、啓発。

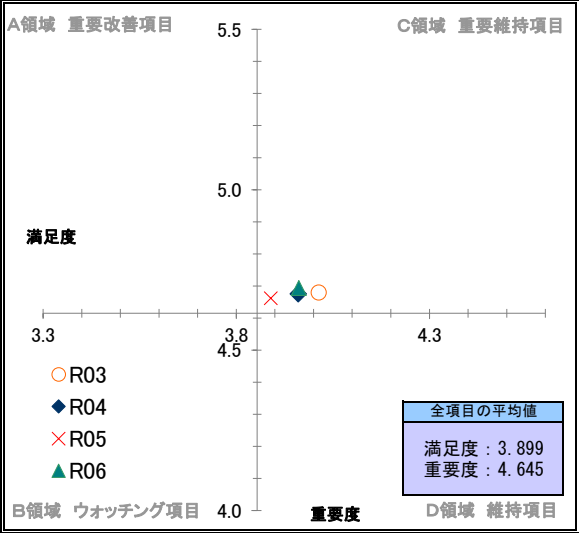
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.013	3.960	3.890	3.962	↓↓↑
	重要度	4.679	4.675	4.662	4.694	↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

・本市は製造品出荷額が北関東一の工業都市として発展しており、市内大手企業との連携や補助金等による中小企業支援など様々な視点による施策に取り組んでいる。また企業による市内産業団地への進出希望も多くあることから、新たな産業団地の整備に向けて関係機関と協議を進めている状況である。

・女性を対象とした起業塾「おおたなでしこ未来塾」、卒業生を含めた活躍の場や繋がりを構築する場を提供するため「おおたなでしこマルシェ」、女性IT指導者養成講座等の太田市女性起業家ネットワーク支援事業を行うことにより、起業家支援の充実を図っている。また、障がい者の雇用促進等を図るため、障がい者のテレワーク雇用啓発セミナー及び特別支援学校との連携による障がい者雇用啓発セミナーを実施し、多くの人々が働ける環境の整備に努めている。

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。)

・今回満足度と重要度の数値が上昇しており、また中小企業支援や優良企業の誘致が必要との意見が寄せられていることから、引き続き企業誘致や支援、産業団地の整備に積極的に取り組んでいく必要があると認識している。

・アンケートの結果として、「2024年1月にマリエール太田で行われた、マザーズ就職面接会で採用が決まり、働くことができています。継続してマザーズ支援をお願いいたします。」との意見があった。また、10歳代、20歳代での重要度が高いため、おおた子育て支援就職説明会や太田市合同企業説明会の充実を図っていきたい。

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。

・アンケート数値が下がってきていることや企業誘致・助成を積極的に行ってほしいとの意見が多かったことから、自社製品販路開拓事業助成金やぐんま技術革新チャレンジ補助金といった中小企業支援の補助・助成金額を増やすとともに、新規産業団地整備に伴う地元地権者説明会を開催するなど、企業誘致・支援策の実施や充実を図った。

・前年度アンケートの意見として「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、太田市、太田商工会議所、ハローワーク太田、群馬県等で組織する太田市労政対策推進協議会で企業情報冊子作成(市内・近隣高等学校及び情報掲載企業へ送付)や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を図る太田市合同企業説明会の充実を図っている。

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。

・市内企業との連携、課題に対する意見交換や企業アンケートなどを実施することで、市民だけでなく企業ニーズを分析していくとともに、関係機関と連携して新規産業団地の整備を進めていきたい。

・今回のアンケート結果から、関係機関と連携し、企業と就労希望者を結びつける機会をつくることで、女性や若者の働く場の確保に努めるだけでなく、女性の起業家育成に積極的に取り組み、障がいの有無にかかわらず、多様な人材が働ける環境が創出できるよう取り組みたい。

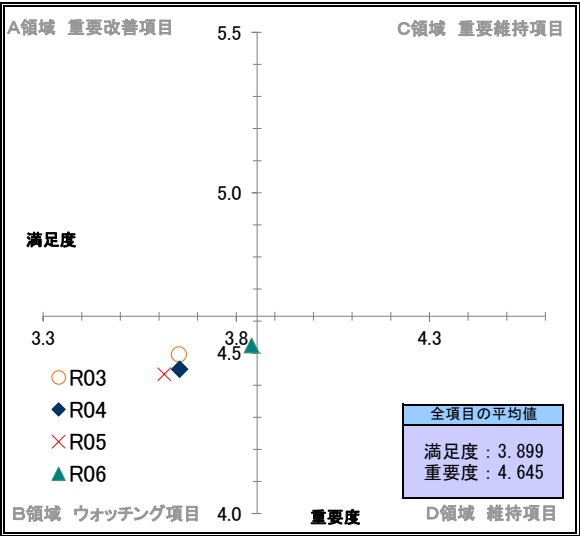
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.652	3.654	3.614	3.840	↑ ↓ ↑
	重要度	4.496	4.450	4.434	4.524	↓ ↓ ↑
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、商店リフォーム支援事業や空き店舗対策事業を実施した。昨年度の商店リフォーム支援事業では11,796,000円(21件)、空き店舗対策事業の空き店舗対策リフォーム支援事業補助金では5,726,000円(4件)の補助金を交付し、まちのにぎわい創出に貢献できたと考え。今年度も昨年度以上の申請を受付しており、事業者支援事業として定着している。
- ・太田市デジタル金券(OTACO)では、物価高や円安の影響を受けている事業者及び生活者を支援するため、3回のキャンペーン事業を実施した。昨年度中は、キャンペーンも含め総額1,636,428,762円分のOTACOが市内の加盟店で利用され市内経済の活性化に貢献できた。

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。)

- ・満足度及び重要度共に昨年度より数値が上回る結果となった。
- ・主に、商店街の活性化につながるような個人商店に対する行政による支援や、太田市デジタル金券(OTACO)でポイント上乘せキャンペーンの実施やカード利用の可能な店舗の充実を求める意見が多く見られ、市民の関心の高さを認識するとともに、今後の課題であることが認識できた。

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。

- ・商店リフォーム支援事業や空き店舗対策支援事業を実施して、商店街の活性化やにぎわい創出につながるよう取り組んだ。
- ・太田市、太田商工会議所、太田市新田商工会の3団体で立ち上げたおおた地域活性化推進協議会では、飲食店の活性化対策として「おおたスマホD e グルメスタンプラリー」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。

- ・商店リフォーム支援事業、空き店舗対策支援事業による継続的な支援を実施しながら、商店街の活性化やまちのにぎわい創出に取り組んでいく。
- ・太田市デジタル金券(OTACO)では、キャンペーンなど市内経済の活性化につながるような事業や利用者及び加盟店の拡大に取り組んでいく。

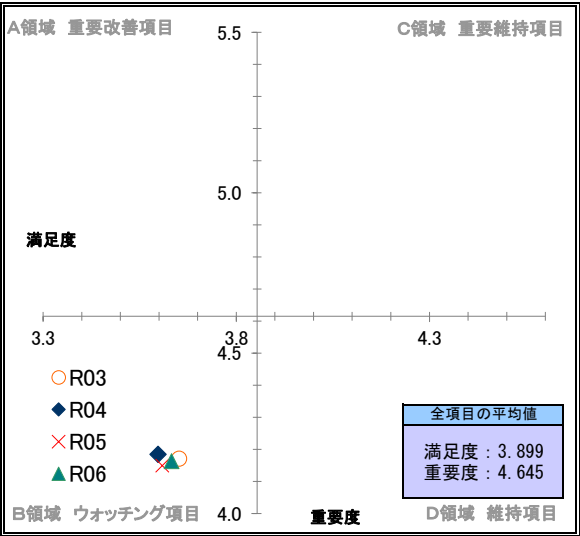
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.652	3.598	3.609	3.633	↓↑↑
	重要度	4.170	4.185	4.149	4.163	↑↓↓
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。)

過去から続く数々のイベントを継承しながら、プロスポーツとタイアップしたイベントを新たに創出し、新たな観光人口の増に努めました。より安全に、より楽しく感じてもらえるようなイベントを提供し続け、本市の賑わいを創出してきました。

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。)

本市が持つ観光資源を十分に活かしたPRができていないと感じました。その理由の一つとして、観光資源の管理、整備状態について触れられている意見も多数いただいております。結果として本市には自慢できるようなものが少ないという認識を持っているように感じました。観光資源をきちんと管理、整備することで、自信をもって市外へPRできるものと思いました。

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。

コロナ禍で事業展開できない中、過去から続くイベント全体を精査し、集客性や費用対効果について改めて検証しながらイベントの廃止またはリニューアルを施し、より満足していただける内容に集約、作り替えを行った上で実施しました。

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。

アンケートの結果から、PR不足および観光資源の管理方法についての意見が多かったため、映像等を利用した市外への発信を強化するとともに、来訪者が気持ちよく太田市を満喫できるよう、観光資源の管理、整備方法の改善を図ります。

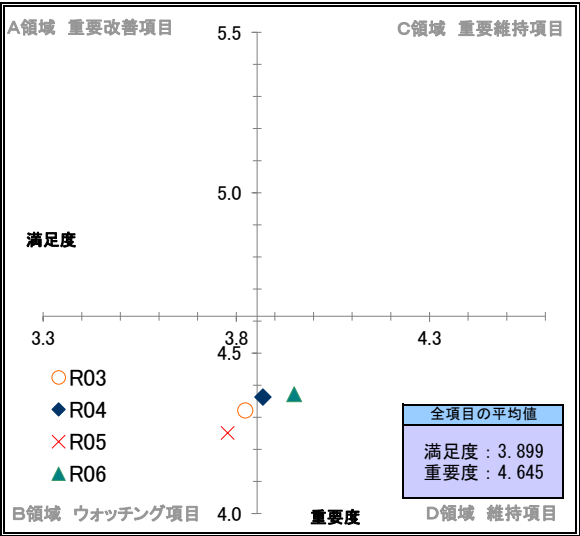
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.824	3.869	3.778	3.950	↑ ↓ ↑
	重要度	4.321	4.363	4.251	4.372	↑ ↓ ↑
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。)

姉妹都市の今治市、友好都市の弘前市をはじめ、太田市と交流する多くの自治体と主には職員間の行き来を通して実施しました。交流先では太田市を積極的にPRし、「太田市」をより多くの方に知ってもらうとともに、これをきっかけに太田市へ来訪するきっかけづくりができました。

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。)

都市間交流を通じた国内交流の重要性については、幾分か感じてもらっているようですが、それが市民の方の満足度にまで至っていないと感じます。交流の機会が市民の方へ行き渡っていないものと思われます。

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。

従来から続く交流都市に限定するのではなく、太田市とすこしでも関係のある自治体へは積極的にアプローチして、交流都市の幅を広げてきました。

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。

前年度に比べて重要度の率が上がっていることが読み取れます。引き続き都市交流の幅を広げていくとともに、市民レベルでの交流の機会を創出していけるよう図ります。

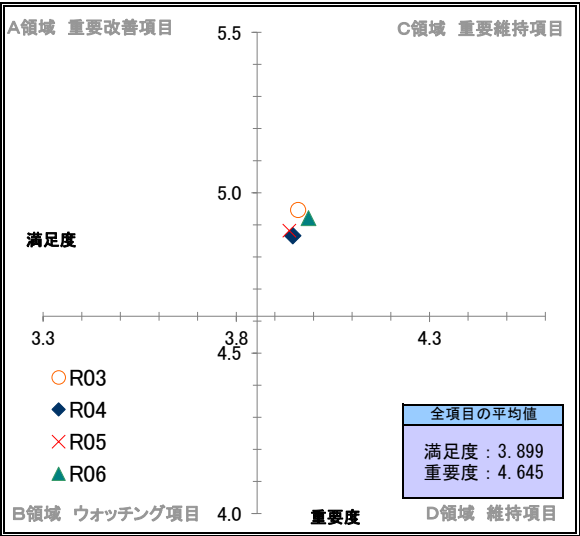
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月23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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.960	3.946	3.938	3.987	↓↓↑
	重要度	4.946	4.866	4.882	4.920	↓↑↑
市民認識		C領域	重要維持項目			



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。)

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回復することができ、設問全体で、24項目中19項目が満足度の平均値を上げ、全項目で0.045の平均値となったが、当設問においては、0.049の上昇となり、満足度の平均値順位ではR5の10位からR6は9位に1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。

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。

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。

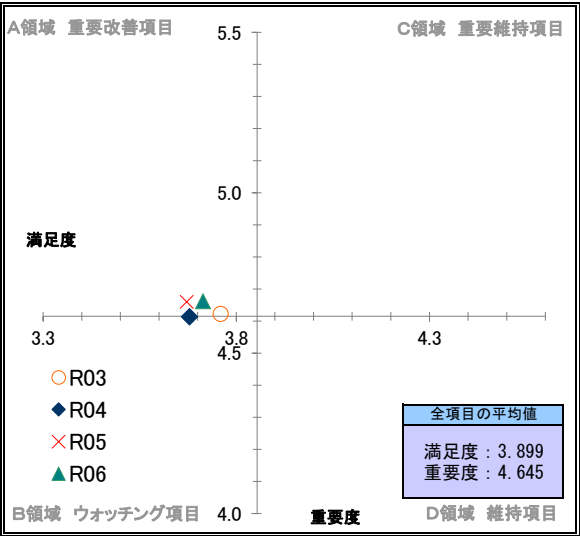
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20日
課名	脱炭素推進室
所属長氏名	鴫田 久剛

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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.760	3.679	3.672	3.714	↓ ↓ ↑
	重要度	4.622	4.613	4.660	4.662	↓ ↑ ↑
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）により温室効果ガスの削減に寄与した。
- ・市内2か所の電気自動車急速充電器を令和6年度に高出力のものへ更新し、電気自動車の促進を図る。
- ・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を支給することで脱炭素への意識を高め、再エネの促進を図った。
- ・太陽光発電システムを設置した市内事業者を対象に事業者用太陽光発電システム導入報奨金の支給する取組を開始し、事業者への再エネ促進を図る。
- ・地域の電力会社である㈱おおた電力と連携し、市民の卒FIT電力を活用することで、「電力の地産地消」を促進した。

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。)

太陽光発電の導入に当たっては、防災面での安全性の確保や、景観・自然環境の保全に配慮し、地域住民への信頼を得ることが必要であると考えらる。
国や県等を通じて再生可能エネルギーの最新情報を得ると共に、脱炭素の必要性について市民・事業者を発信することが求められる。

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。

住宅用再エネ機器導入報奨金に加え、事業者の再エネ導入を促進するため、事業者用太陽光発電システム導入報奨金について検討し、令和6年度から実施した。

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。

重要度も満足度も上昇傾向にあるので、個人向けに加え事業者向けの再生可能エネルギー設備の設置促進を図り、市民・事業者へ脱炭素の必要性について情報発信する。

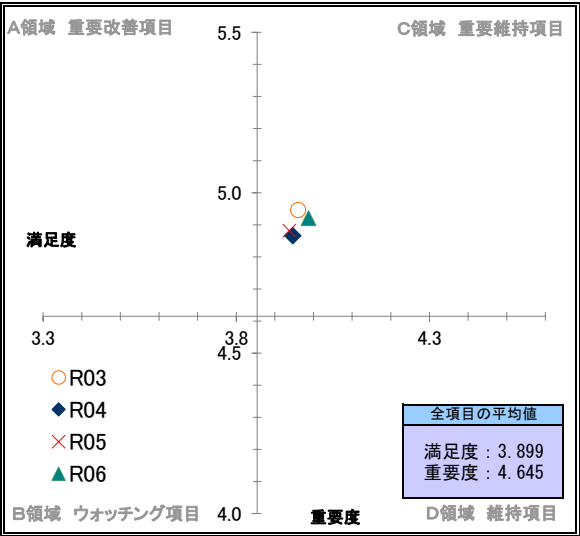
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月18日
課名	清掃事業課
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	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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.960	3.946	3.938	3.987	↓ ↓ ↑
	重要度	4.946	4.866	4.882	4.920	↓ ↑ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

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、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、比較的好調であったことから、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。重要度、満足度とも上昇したが、引き続き満足度を上げていく必要がある。
自由意見 (25件中)
・ごみ出しマナーが悪いことへの指摘 (3件) ・ごみステーション、回収方法、回収への要望や意見 (16件)
・ごみ減量に関すること (2件) ・その他 (4件)
今回は、資源ごみの回収回数について、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、回収業者の態度についての指摘もあったことから、適切な指導を行っていきたい。

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。

ごみの出し方に関して、外国籍の人のマナー向上に繋がる取り組みとして、「家庭ごみの分け方と出し方」リーフレットを、令和6年度版から、縦版から横版に変更するとともに、ごみの出し方のイラストを多用したカラフルなものとし、翻訳版を作成している5箇国語 (英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、ベトナム語) 以外を母国語としている人にも、理解してもらえるように改訂した。

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。

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。また、資源ごみの回収回数については、委託業者との協議が不可欠であり、今後、行う予定の「製品プラスチック」の回収方法とともに、研究を行っていく。

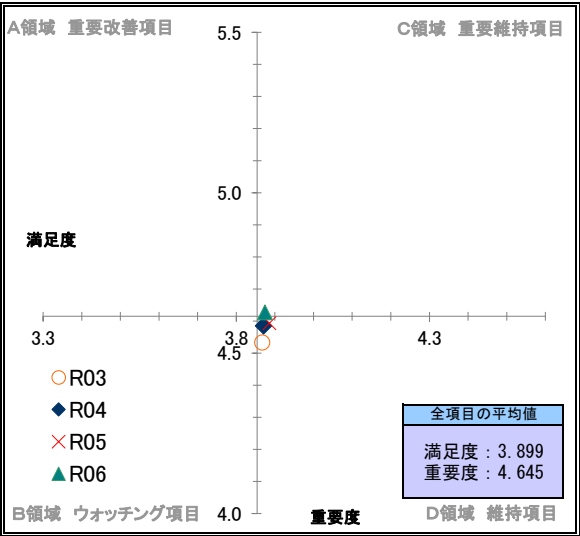
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月20日
課名	農業政策課
所属長氏名	恩田 俊久

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.867	3.871	3.886	3.874	↑↑↓
	重要度	4.533	4.585	4.593	4.627	↑↑↑
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。)

本市の担い手への農用地利用の集積率は、群馬県全体で43.8%のところ、65.7%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、道の駅おおたを拠点として積極的に地場産農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O T A 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には「地域ぐるみ」の取り組みが必要であるため、被害地区による檻管理など、地域ぐるみの被害防止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、後継者不足、農業者への支援についての関心が高い。

本市の特産農産物の魅力を市内外の幅広く多くの方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。

農地中間管理事業の活用で、中心的担い手への集積を図った。

魅力ある地場産農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。

有害鳥獣対策として、金山ほか被害地区周辺の下草刈りや竹林および放棄果樹の伐採など環境整備を行った。また有害鳥獣の生態や防除・駆除に関する勉強会を開き、被害地区の自衛意識の強化を行い、地域ぐるみの捕獲対策を補助した。さらに、アライグマなどの小型獣用の檻を追加購入し捕獲圧を強化した。

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。

農地中間管理事業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、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、道の駅おおたにおいて、安全安心な地場産農産物を安定的に購入できるよう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。

鳥獣保護管理法など関係法令を遵守しつつ、有害鳥獣対策として、防護柵設置補助の充実や「わな獺」免許の取得を推進し、地域ぐるみの捕獲対策として被害を減らしていく。またアライグマやハクビシンなどの小型獣用の檻を追加購入し、個体数減少に向けて捕獲圧を高める。

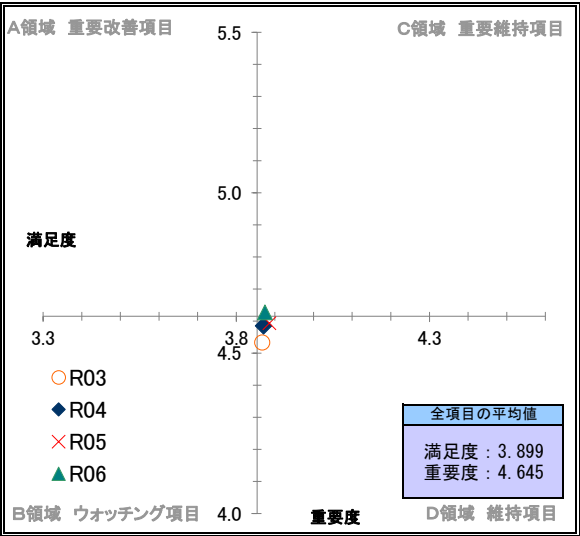
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.867	3.871	3.886	3.874	↑↑↓
	重要度	4.533	4.585	4.593	4.627	↑↑↑
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。)

○農業経営の効率化及び担い手農家への農地集約を図るため、県営事業による水田地帯のほ場整備を推進しています。
○農業経営の効率化を図るため、水路築造・改修、水門等の補修を実施しています。
○近年、頻発する台風やゲリラ豪雨による溢水被害・内水氾濫対策のため、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います。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ています。
○地域住民協働による用水路等の農業施設の維持管理、農村地域環境の保全を支援するため、多面的機能支払交付金事業を推進しています。

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。)

○農業経営者の高齢化や後継者不足による農業従事者の減少。
○農業経営者を中心として行ってきた、用水路等の農業用施設の維持管理が困難になっている。

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。

○農業経営者等からの陳情、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。
○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。
○多面的機能支払交付金事業を推進し、地域住民協働による用水路等の農業施設の維持管理、農村地域環境の保全を支援しました。
○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。

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。
○老朽化した排水機場の排水能力の維持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がより多くの地区で実施できるよう周知を図っていきます。

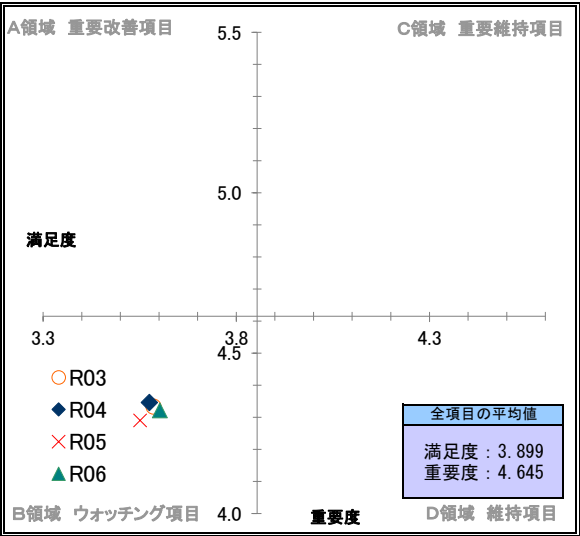
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6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 結 果		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.586	3.575	3.551	3.602	↓↓↑
	重要度	4.333	4.346	4.290	4.321	↑↓↓
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。)

- ・本市の活力維持及び産業振興のための土地利用計画に応じた都市計画の変更(市街化区域への編入)を行いました。
- ・地域住民とのワークショップで示された土地利用の方針に即した敷地都市計画における土地利用計画の検討や多極ネットワーク型コンパクトシティの構築を目指すための立地適正化計画の改定に着手しました。
- ・商業施設や公共施設での写真展『お気に入りの景観発表会』の開催や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』の表彰及び『景観講演会』を開催し、景観への市民意識高揚を図りました。屋外広告物の適正表示に向けた取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いました。

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。)

- ・項目ごとの順位比較では昨年度に比べ満足度は横ばい、重要度は1つ順位を下げていますが、数値的に見ると、満足度、重要度について上昇しています。
- ・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密な連携が必要であると考えます。
- ・魅力ある景観の保全形成を図るため、事業の継続や更なる情報発信を行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。

- ・都市計画変更などの際に周辺環境への負荷、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開発事業者への指導を行いました。
- ・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た上で、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開発事業者への指導を行います。
- ・景観については引き続き制度周知を行うとともに、啓発事業を実施し景観意識の高揚を図っていきます。また、屋外広告物の是正指導を行い、屋外広告物の適正な設置に努めます。太田駅周辺などの景観形成重点地区については、制度の検討を行います。

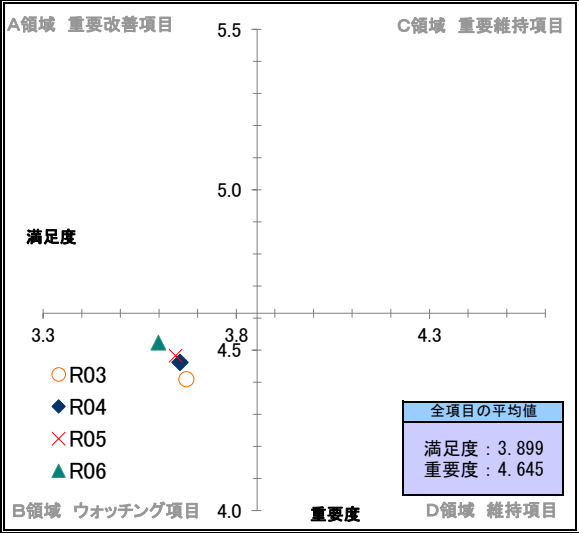
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月18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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.671	3.655	3.643	3.599	↓↓↓
	重要度	4.409	4.462	4.482	4.523	↑↑↑
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15件、耐震改修工事8件、ブロック塀除却4件と、元日の能登半島地震の影響もあり前年度と比較し増加傾向です。

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。)

満足度、重要度とも低水準ですが、重要度は年々上昇しています。また、自由意見の中に耐震に関する意見は一件（昭和56年以降（新耐震基準）に建てられた住宅への耐震改修が補助対象外であることについて）のみでした。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。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ていますが、新耐震基準で建築された住宅への不安もあるようなので、群馬県建築士事務所協会など関連団体との連携もしていきたいと考えています。

近年地震が頻発しており問合せなどから関心の高まりを感じます。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。今まで以上に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。

H P の耐震に関するページを平均月2回更新するなど、最新情報の提供に努めました。
また、「太田市ブロック塀等撤去補助金交付規則」を改正し、申請者がより申請しやすくなりました。

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。

令和3年度から令和7年度までの5年間で計画期間として、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「取り組みやすい耐震改修」として制度を推進していきます。

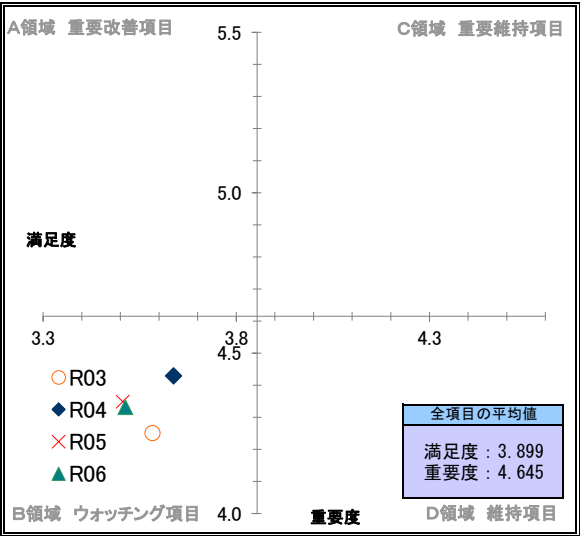
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年10月3日
課名	市街地整備課
所属長氏名	八木田 等

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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.583	3.638	3.506	3.513	↑ ↓ ↑
	重要度	4.250	4.429	4.349	4.331	↑ ↓ ↓
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。)

現在施行している4つの区画整理事業の進捗率は、①太田駅周辺土地区画整理事業が26.98%、②東矢島土地区画整理事業が99.13%、③宝泉南部土地区画整理事業が88.57%、④尾島東部土地区画整理事業が61.42%である。
①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。今後も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。②東矢島土地区画整理事業は、8月20日に事業計画の変更を行った。今後は、換地処分(事業完了)に向けて事務処理を進める。③宝泉南部土地区画整理事業は、群馬県施行の一級河川大川改修事業と協調して更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、「太田駅北口は20万都市としてどうなんだろうと思う」「太田駅周辺の道路の利便性が酷く悪い」など、否定的な意見はあるが、「太田駅北口周辺の再開発事業の推進をお願いします」「太田駅周辺をきれいに整備してほしい」等、太田駅周辺や中心市街地の整備では事業への不安よりも期待する意見が多い。

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。

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。前橋館林線の狭小部分の危険性と、渋滞緩和のための道路整備等を行う為の地権者等ヒアリングを行っている。
今後の事業計画変更には、地権者等の意見を取り入れ、整備方針を関係機関と協議を行いながら事業を進めていく。

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。

土地区画整理事業は事業進捗が緩やかであり、区域が限定されているため、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中で主な取組(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920件のうち、満足度「やや～非常に満足」回答計490件、全体の53%、回収件数1,074件のうち、重要度「やや～非常に重要」回答計849件、全体の79%となった。
このことを踏まえて、太田駅周辺土地区画整理事業では、地権者等へヒアリングなどを行い意見を取り入れ、再検証を行う。他3地区の事業については、一部の地権者等の問題を解決し事業を進めたい。

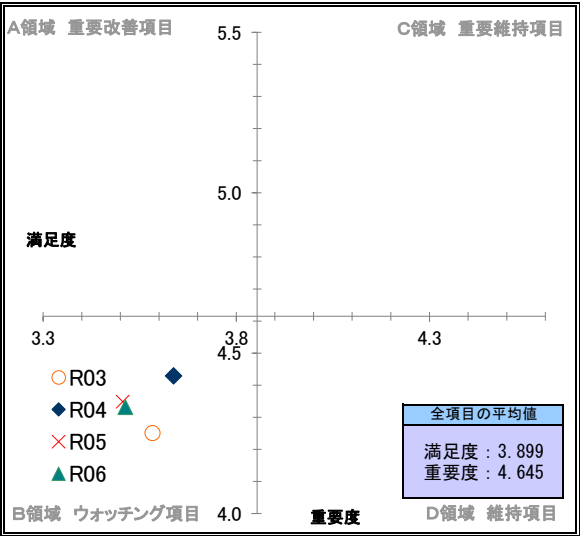
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26日
課名	まちづくり推進課①
所属長氏名	平石 恵一

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.583	3.638	3.506	3.513	↑ ↓ ↑
	重要度	4.250	4.429	4.349	4.331	↑ ↓ ↓
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。)

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、複数の企業が入居し事業を行っております。また、令和5年12月に本市の3ヶ所目となる太田駅南口第三地区第一種市街地再開発事業の施行が認可され、市の顔となる太田駅周辺の賑わいの創出に取り組んでおります。令和6年地価公示においては、対前年変動率が2.6%と商業地として県内1の上昇率を示しており、再開発事業の成果が出ていると思われま。

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。

治安や景観に対する意見が多かったことから、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てきました。

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。

引き続き景観・治安に関する意見が多く、美しい街並みや昼間人口の増加が期待できる再整備の誘導に努めます。また、一方で中心市街地に偏り過ぎているとの意見も多くあることも考えながら整備を進めていきたい。

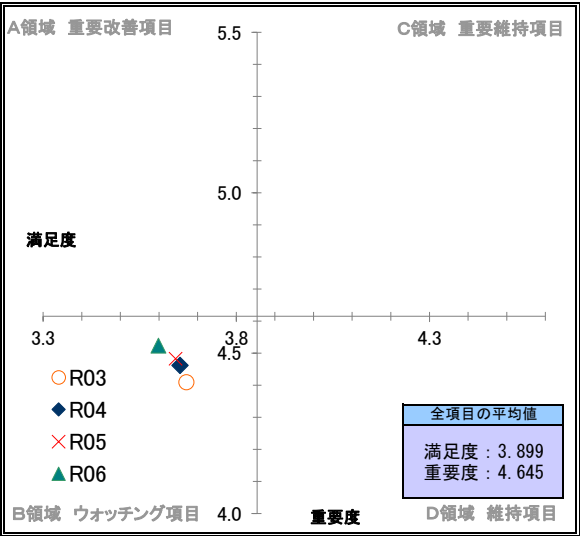
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26日
課名	まちづくり推進課②
所属長氏名	平石 恵一

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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.671	3.655	3.643	3.599	↓↓↓
	重要度	4.409	4.462	4.482	4.523	↑↑↑
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。)

・令和5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563件、一戸建ての空き家を除却する費用を補助する空き家除却補助金は102件支援しました。
・管理不全な空き家の所有者や苦情が発生した空き家の所有者に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、更地の土地の売却価格、相続手続費用などの情報を提供し、空き家の処分を喚起しています。
・空き家の所有者に対して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。)

・公平性の観点からリフォーム補助金を1度利用すると10年間は利用できないとしているが、利用勝手がよくないとの意見があることを認識しました。
・将来的に空き家となる事に不安を感じている人が多くおり、実際に空き家が増加傾向であることで重要度が上がっているが、市が空き家に関する相談や対応を行っていることが十分に周知されておらず、満足度が下がっていると認識しました。

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。

・管理されていない空き家が周知へ及ぼす影響を認識していない所有者に対して、適正な維持管理が必要であることを1度だけではなく繰り返し助言・指導し、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不存在であり周囲に影響を及ぼしている空き家について、相続財産清算人の申立てを行い、空き家の解消に繋がりました。
・固定資産税の納税通知書に空き家対策に関する記載を追加・市民課で死亡届提出の際に配布している死亡時の手続き一覧の冊子に空き家に対する情報の記載を追加し、土地・建物の所有者に対して空き家対策全般の案内を行い、周知を行いました。
・苦情が多く寄せられている空き家の所有者に空き家の解体費や土地の売却価格の見積書を送付、また、解体補助金の案内を送付し、空き家の解消に繋がりました。

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。

・リフォーム補助金を1度利用すると10年間利用ができない点については、期間の短縮について検討を行います。
・空き家の所有者だけではなく、1人暮らしの高齢者世帯等に建物に関するエンディングノートを作成し、空き家対策についての周知を行い、空き家の発生抑制に努めます。
・空き家を所有・相続して処分が出来ず困っている人や周辺の空き家に困っている人がどこに相談・通報しやすくするために、LINEでの相談・通報やチラシ等の配布などで情報の収集・周知に努めます。

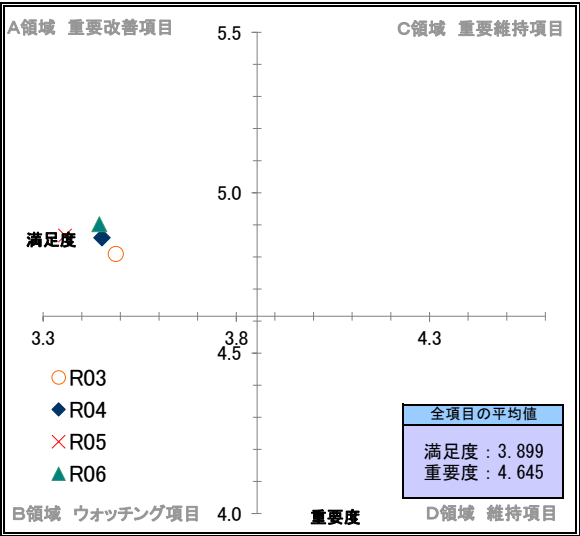
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月2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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.489	3.452	3.357	3.446	↓ ↓ ↑
	重要度	4.809	4.859	4.866	4.902	↑ ↑ ↑
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。)

- ・都市計画道路太田西部幹線は、詳細設計・用地測量を完了し、今年度から用地買収に入る。高速道路との連携により、広域的な産業機能連携軸として期待される道路であるため、早期の実現を目指す。
- ・渋滞対策の一環として、内ヶ島北交差点から飯田町東交差点までの区間において道路拡幅工事（4車線化）を実施中。また、国道345号線と市道2級45号線が交わる高林北町交差点部においても、右折帯を設ける整備に向け、交差点改良詳細設計業務委託を発注している。
- ・沢野地区南部内水対策として、牛沢東樋門の改修、牛沢西排水ポンプ施設設置並びに、牛沢東排水ポンプ施設設置を実施した。また、高林南町、古戸町への排水ポンプ施設設置に向け設計業務、用地買収業務を実施中。
- ・市道2級15号線（SUBARU本工場東）は、道路拡幅工事を完了した。
- ・生活道路は、地域の陳情や実情に合わせた改良工事を実施している。

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。)

- ・アンケートの回答が国、県道のことなのか、市道なのか判断できないものがある。
- ・渋滞、冠水、通学路の安全、生活道路が狭いとの意見が散見される。

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。

- ・都市計画道路の整備、幹線道路の整備を進めている。
- ・沢野地区南部排水対策事業、幹線水路整備事業（由良地区）を進めている。
- ・通学路指定の路線については、積極的に整備を進めている。
- ・陳情による生活道路の拡幅事業を進めている。

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。

- ・都市計画道路の整備、幹線道路の整備を進めることで、渋滞緩和を図る。また、太田管内渋滞対策協議会にて県や警察と情報を共有し、右折レーンの設置などの交差点改良により渋滞緩和に努める。
- ・県等と連携し、沢野地区南部排水対策事業、幹線排水路整備事業（由良地区）を効果的に進めることで、冠水被害の軽減を図る。
- ・通学路の整備を積極的に進めることで、安全確保を図る。
- ・陳情案件を精査し、重要度・緊急度に応じて計画的に生活道路の拡幅整備を進めることで、利便性の向上を図る。
- ・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く。

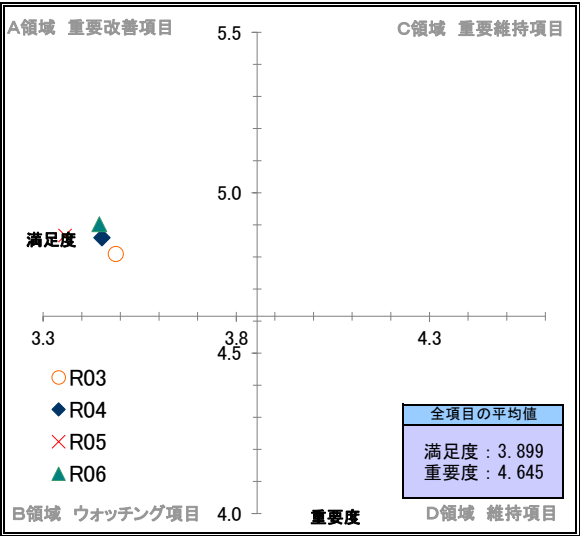
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30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	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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.489	3.452	3.357	3.446	↓↓↑
	重要度	4.809	4.859	4.866	4.902	↑↑↑
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。)

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5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, 1 4 0 件	3, 8 1 5 件	7, 9 5 5 件
工事・委託	4 9 1 件	5 2 件	5 4 3 件
合 計	4, 6 3 1 件	3, 8 6 7 件	8, 4 9 8 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箇所の発見と、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、溜まった汚泥を浚渫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については、カーブミラーの設置希望や、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、パトロールだけではなく、市民からの通報を増やすことで、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元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、舗装に対する危険箇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。

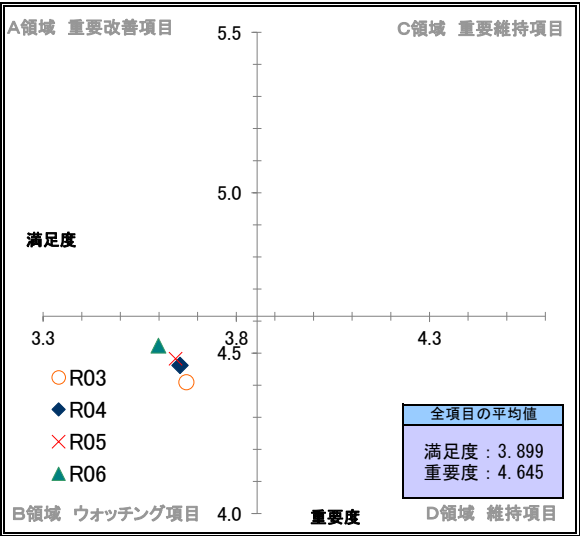
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月23日
課名	建築住宅課
所属長氏名	川出直人

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.671	3.655	3.643	3.599	↓↓↓
	重要度	4.409	4.462	4.482	4.523	↑↑↑
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で、多様化するニーズへのきめ細かな対応を図るとともに、管理経費の節減に努めています。
・老朽化した市営住宅については、太田市公営住宅等長寿命化計画に基づき、建替や改修を計画的に進めています。現在は、屋上防水、外壁・給排水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。)

・設問16『住宅対策の推進について』に対するアンケート結果では、年々重要度が増しているにもかかわらず、満足度が低下しているのは、市民の期待に応えられていないことの現れであり反省したい。
・同設問に関する当課の取組は「市営住宅の管理」であり、満足度と比例して入居率が低下していることから、空き住戸対策が喫緊の課題であると考えます。

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。

・空き住戸対策として、昨年度より新婚世帯向けの入居推進事業を実施しています。本事業は、本来の一般入居を阻害しない範囲で所得制限を無くすなど入居条件を緩和。また対象を若年層としたことで、団地内のコミュニティの再生、地域活性化等を目的とします。募集開始から今までに2組の入居が決定いたしました。引き続きこの様な取組を研究して参ります。
・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、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。また、入居者及び近隣住民からの相談・苦情等については、管理委託先である住宅供給公社が迅速・丁寧な対応を心掛けるとともに、サービスの向上及び建築住宅課との情報共有・連携に努めます。
・太田市公営住宅等長寿命化計画及び市内公営住宅集約促進事業において、市民ニーズを的確に捉えながら業務を推進いたします。

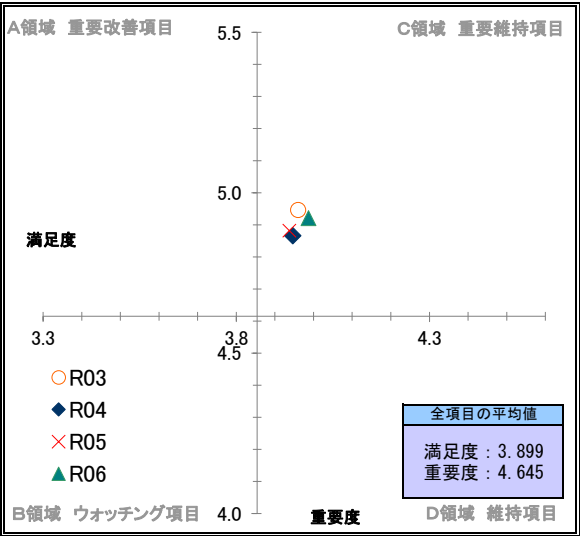
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6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	環境衛生の確保について				
設 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.960	3.946	3.938	3.987	↓↓↑
	重要度	4.946	4.866	4.882	4.920	↓↑↑
市民認識		C領域	重要維持項目			



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6年4月使用分から、下水道使用料が新料金体系となりました。
(条例改正はR5.4.1、物価高騰などの社会情勢を鑑み、適用を1年後のR6.4.1使用分からとしました。)
・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4,689.2m)及び管渠更生工事(延長1,830.8m)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もらっています。また、供用開始後、長期間未接続となっている世帯の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、385件の補助金を交付(うち事業計画区域内申請32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。)

- ・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。

- ・財源の確保を図り予算の範囲内で整備を実施した。
- ・下水道整備計画をホームページに掲載し、詳細については、個別に対応を実施した。
- ・下水道使用料が変わることについて、啓発のちらしを水道の検針に合わせ2回配布した。
- ・ホームページに使用料改定の特設ページを開設し、logoフォームによる自動計算も掲載した。

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。

- ・R6.3月改定の「太田市下水道事業経営戦略」において策定した「経費回収率向上に向けたロードマップ」に沿い、使用料改定を行っていく。
- ・同経営戦略に沿った下水道整備計画に基づき、令和15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。

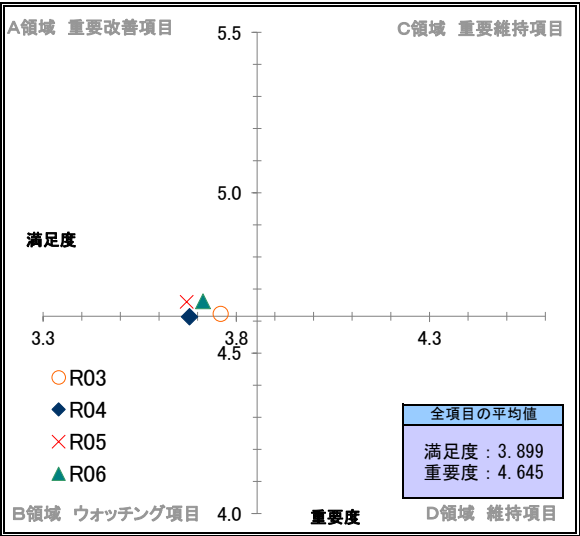
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月25日
課名	花と緑の課
所属長氏名	高山 喜良

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.760	3.679	3.672	3.714	↓↓↑
	重要度	4.622	4.613	4.660	4.662	↓↑↑
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。)

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結果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、トイレの新設改修、中根町地内に公園を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、公園施設の充実、公園内樹木の管理、公園の雑草や落ち葉についてのご意見が寄せられました。遊具等の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整備を進めております。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、今後より一層巡回回数を増やし、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。

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としてトイレの水洗化や遊具の更新を順次進めました。

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、今後においては地元要望の内容を精査し、緊急性や必要性、利用頻度を検討し整備を進めていきます。

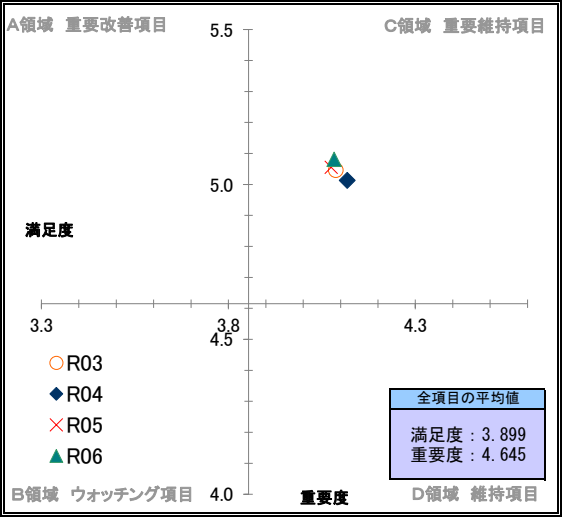
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26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・鈴木俊弘・大橋憲一・池上尚夫・今泉徹

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				
		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
設問結果	満足度	4.087	4.118	4.075	4.082	↑ ↓ ↑
	重要度	5.045	5.013	5.055	5.081	↓ ↑ ↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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・長寿命化及び総合的な消防体制の強化を図るため西部消防署尾島分署の屋根・外壁等改修工事及び消防本部・中央消防署の照明改修工事等を実施します。
- ・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(1346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。(設置世帯数68世帯、設置個数87個)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及びアンケート調査、毎月10日を「ぐんま住警器の日」とし、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。
- ・救急業務の充実強化と市民サービスの向上を図るため、日勤救急隊の運用を開始しました。
- ・通信指令課は固定電話や携帯電話以外にNet119、FAX119、mail119、Live119など多様な通報方法を採用しています。市民からの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防火衣一式(34セット)や雨衣(120着)などを整備いたしました。

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・改善等を実施する予定です。
- ・予防業務に関して、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。
- ・市民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たい。
- ・ドクターカーや救急体制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。
- ・消防団員は全国的に減少傾向にあり、本市においても同様に減少しています。消防団員数が減少することで消防力が低下し災害時の対応困難も予測されることから、消防団員の確保は重要課題として認識しています。

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。

- ・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。
- ・市民満足度向上のため消防力の強化と災害対応能力向上を図っている。
- ・平日の日中に集中する救急要請に対応するため、日勤救急隊を1隊増隊し救急体制の強化を図りました。
- ・令和5年4月の団員数544名から令和6年4月の団員数は512名と32名の減員となりましたが、途中退団を含めて65名の退団があったものの33名の入団があり、これも消防団内の加入促進チームで地域に即した今後のビジョンについて比較検討するなど消防団自らが加入促進に取り組んだ結果も出てきています。また、令和5年度に出動報酬の創設など消防団員の処遇改善を図っています。

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します。
- ・住宅火災における死者「ゼロ」を目指すため、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の住宅用火災警報器の無償譲与と取付け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、さらには女性防火クラブ員による広報活動及び住宅用火災警報器のアンケート調査を実施し、設置の促進や定期的な点検の実施を促し、電池切れ等による交換等の適正管理の周知を図ります。
- ・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。
- ・「子供が熱性けいれんを発症した際に救急車を呼んだが1時間以上たらい回しで不安でした」との意見をいただき、関係部局及び救急病院と情報を共有し、救急の受入体制の改善を図ります。
- ・通信指令課は今後も指令センターの安定稼働に努めます。
- ・消防団員を確保するためには、先進地、人口及び地域の実情が同じような他市の状況を調査研究し、消防団と協同で加入促進を図ります。

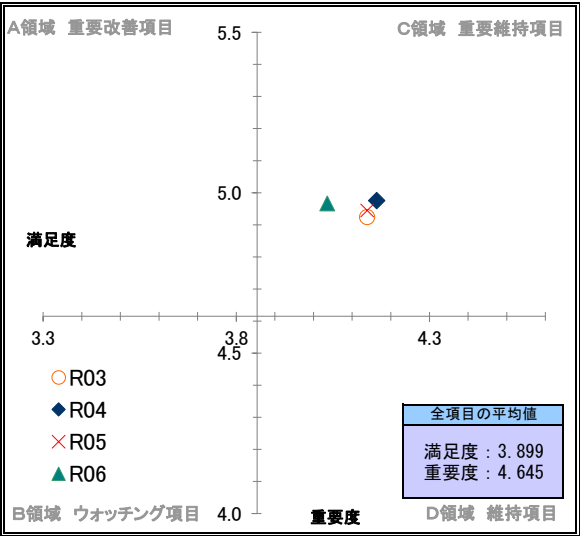
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年8月22日
課名	学校施設管理課
所属長氏名	山田 正和

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.139	4.163	4.139	4.036	↑↓↓
	重要度	4.923	4.975	4.945	4.966	↑↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

- ・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水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、令和5年度～令和6年度にかけて小学校の空調設備を設置している。
- ・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。
- ・食料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が、まだ道半ばである。
- ・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水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。

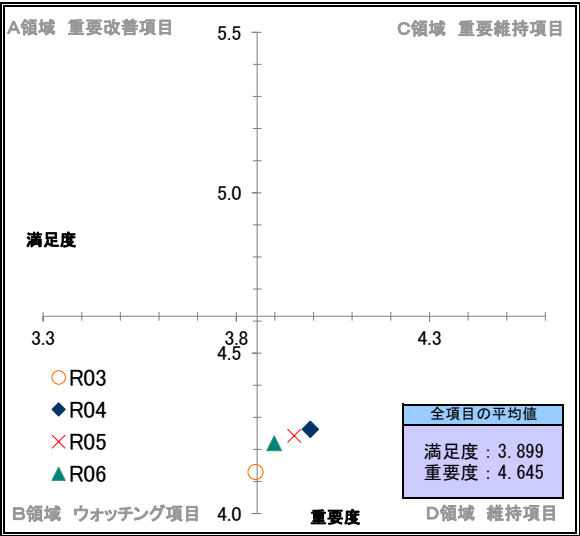
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月27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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.850	3.992	3.950	3.898	↑↓↓
	重要度	4.129	4.262	4.242	4.219	↑↓↓
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。)

文化財の保護活用として、次のような取り組みを行っている。
まず、文化財の保護では、中島知久平邸保存活用計画を策定し、国重要文化財の保存活用のあり方について方向性を定めた。日常管理では文化財管理者に保護管理を委託し保護管理に取り組んでいただく一方、史跡や文化財施設の下草刈りを実施し史跡等の日常管理に取り組んだ。
文化財の活用では、夏休み期間中に文化財スタンプラリーを実施し世代を超えた多くの参加者に太田市の文化財を訪れる機会をつくった。また、中学校へ出向いて実施した「出前考古学講座」では多くの生徒が文化財に触れることができた。さらに、新田荘歴史資料館では世良田小学校等児童への展示説明のほか、大隅美術館ではペーパーナイフ作りなどのイベントを実施した。一方、ガイダンス施設では金山の歴史や自然についてのイベントを自主事業で開催したほか、琴や太鼓など日本の伝統芸能の実演をおこなう外部団体主催のイベントを誘致するなどした。

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・重要度の数値は、ともに前年度を下回り分類もDからBに遷移したことから、今後は推移を注目してゆく必要がある。
自由意見では文化財保護への予算や人材の確保が求められており、文化財行政の体制整備が課題となる。
一方、大光院や金山の観光地としての活用が求められており、文化財の有効活用について課題となる。また、イベントの数の少なさや地域文化教室の必要性を訴えた自由意見があり、太田の文化財を通して地域愛を育むイベントなどを増やす取り組みのほか、令和5年度点検評価の事業評価委員からはイベント宣伝不足が指摘されているように広報活動を積極的に行ってゆくことも課題となる。

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。

文化財保護については下草刈りなどの史跡環境整備のほか、危険木の伐採や不法投棄物の撤去など可能な限り即応して環境維持に取り組んできた。
一方、文化財の活用については、新田荘歴史資料館や縁切寺満徳寺資料館、大隅美術館、中島知久平邸地域交流センター、ガイダンス施設では各施設で各種イベントや企画展を実施したほか、大隅美術館では刀製作の実演のほか、節句の飾りや平安衣装装束実演といった日本古来の風習実演やペーパーナイフ作り講座などを実施した。ガイダンス施設では草木染めや古代鏡鑄造体験などの教室のほか、伝統文化イベントや自主事業の祭りイベントを市民団体と協働して実施した。
また、情報発信の取り組みとして、市Youtubeチャンネルで「太田市の遺跡・遺物」の動画公開をおこない、太田市の文化財について情報発信を行っていることに加え、令和6年度からは文化財課独自のinstagramを立ち上げ、太田市の文化財や資料館等のイベントについて頻度を上げて情報発信に取り組んだ。

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。

文化財保護については、日常管理業務等を見直し管理体制強化に努める。文化財の保存活用計画を策定し保存管理のあり方を関係機関に周知する。
文化財の活用については、今後も幅広い年代層をターゲットに個性的で魅力ある各種イベントを実施してゆく。一方、周知の方法として文化財課Instagramを活用して、太田市の文化財を市外県外へのさらにアピールしてゆく。
一方、おたマルシェなどのイベントに文化財課のコーナーを設け、文化財に無関心な人にも楽しんでいただき興味を持っていたけりような取り組みを実施する。

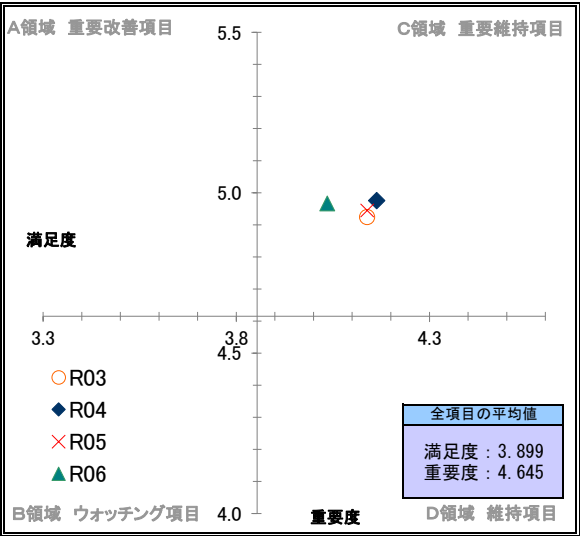
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30日
課名	生涯学習課①
所属長氏名	小井土 健之

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.139	4.163	4.139	4.036	↑↓↓
	重要度	4.923	4.975	4.945	4.966	↑↓↓↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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、様々な活動を継続して行っているだけでなく、北茨城市との青少年交流事業や、オープンハウスアリーナ太田での成人式など、新たな事業も積極的に展開している。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、講座内容の増設や実施方法の改善など、より一層魅力的な活動になるようにしている。今後も、基本理念や目標に沿って充実させるとともに、市民ニーズを踏まえた上でより内容を改善することで、さらなる事業の発展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。)

自由意見欄に、町内イベント（地区の育成会の行事）について、「子どもが少なくなっていて、廃止した方が各家庭の負担が減る。」という意見や、「（役員が）義務のようにになっている。」といった意見があった。太田市子育連事務局（生涯学習課）では、月1回実施される常任理事会の中で、「各地区の行事内容の精選」「育成会役員の負担減」等について、研修や情報交換を行っている。その中で、「行事の変更や新規行事の実施」「会議数の削減」などの成果が報告された。今後も、各地区の実態や子どもの様子、様々な意見を取り入れながら、よりよい事業実施に取り組んでいきたい。

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。

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。確かに、以前は多く見られた「非行案件への注意等」は、近年はほぼ「0」の状態が続いており、街頭補導が形骸化されたように見えているのかもしれない。しかし、現在の街頭補導は、大人たちが温かいまなざしで子どもたちを「見守る」ことに重点を置いた補導となっており、補導員のさりげない「声掛け」を通して、若者の本音や悩みなどを知ったり、コミュニケーションのきっかけとしたりすることで、青少年の健全育成を行っている。この新しい補導を徹底するため、補導員研修会では、具体的な声かけの方法について学んだり、ベテランと若手の補導員でグループを構成し、お互いの声掛け方法を見せ合うことを行っている。このように、街頭補導が改善され、実際の補導員が行動で示すことを通して、より多くの市民に街頭補導の重要性を理解してもらえるようにしていく。

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。

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、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。

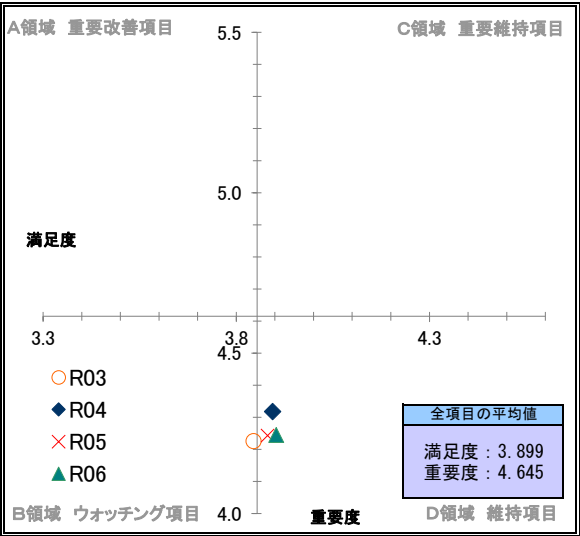
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30日
課名	生涯学習課②
所属長氏名	小井土 健之

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 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.845	3.894	3.881	3.904	↑ ↓ ↑
	重要度	4.225	4.318	4.243	4.245	↑ ↓ ↑
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、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っており、令和5年度には長年の懸案であった空調設備の改修工事を完成し、良好な施設環境整備に努めた。

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。)

アンケートの自由意見については、「市民教室の開催日時等について、平日の昼間ばかりなので、働いていると参加できない」、「仕事があるので夕方～夜にかけて受けられる講座が増えるとありがたい」という意見が毎年出ているが、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年度以降、市民教室においては、いくつかの講座で土曜日や平日の夜間の開催をしている。

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。

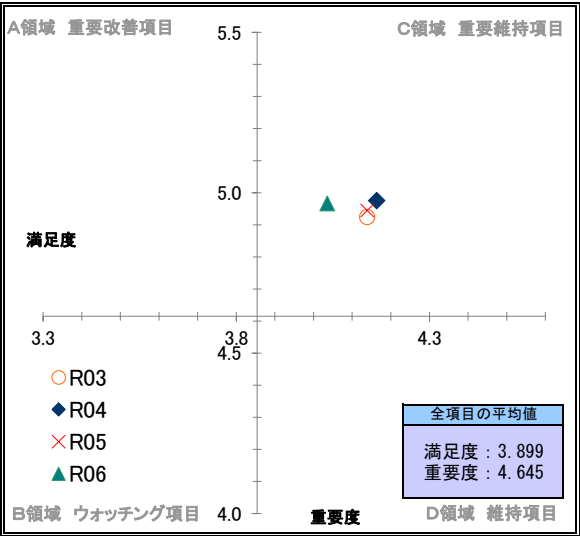
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月17日
課名	学校教育課
所属長氏名	岡根 康浩

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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.139	4.163	4.139	4.036	↑↓↓
	重要度	4.923	4.975	4.945	4.966	↑↑↑
市民認識		C領域		重要維持項目		



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。)

- 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。
- いじめ対策については、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り組みについては、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7位(前年度5位)となっており、ポイントで見た場合、4.139ポイントから4.036ポイント(-0.103)となった。年代で見た場合、20代が4.403ポイント、30代が4.216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、4.276ポイントと高く評価されている。地区別では、休泊地区が4.308と高く、強戸地区が3.897と低くなっている。
- 重要度
設問24問中4位で昨年度5位より上がっており、4.945ポイントから4.966ポイント(+0.021)となった。詳細では30代が5.343ポイント、6歳未満がいる世帯が5.446ポイント、小中学生がいる世帯が5.354ポイントと高くなっている。
- 自由意見
不登校対策や教職員の多忙化に関することが、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。

- 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た。
- 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・早期対応を心がけた。
- 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。

- 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、校長会等で呼びかけを行っていく。
- 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く。
- 教職員に対する苦情・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、夏季休暇中には教職員の研修等を行い全体の資質向上に努めていく。

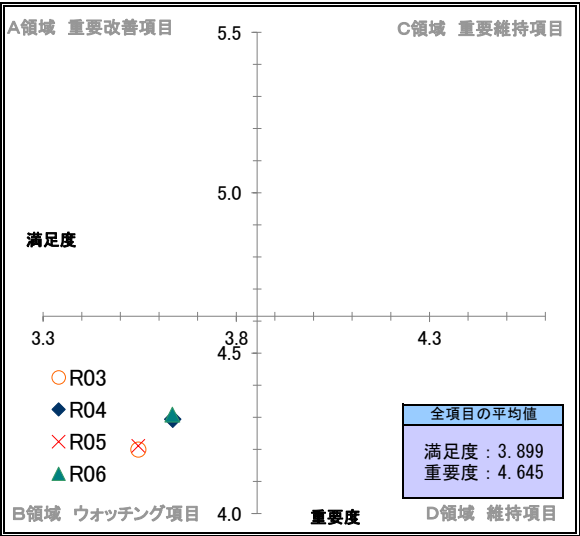
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月26日
課名	議会総務課
所属長氏名	秋庭 尚広

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	効率的で健全な行財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		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	3.547	3.636	3.546	3.634	↑ ↓ ↑
	重要度	4.199	4.294	4.211	4.308	↑ ↓ ↑
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。)

開かれた議会への取り組みとして、受付時での氏名住所の記載を省略する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を市議会ホームページを通じて実施するとともに、議会だよりを定例会毎に発行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数値は上がってはいるが、ここ数年は微増減を繰り返してほぼ横ばいの状態が続き、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薄さが窺える。
また、年代別の傾向としては、昨年度に比べて20歳代・30歳代の満足度は若干下がったが、10歳代の満足度の高さが目立っており、昨年度に実施した学生との意見交換会等の実施による成果があったものと思われる。
自由意見では、議員の仕事がわかりにくい、インターネット配信されていることが分からない等の意見があり、改めて議会内容についての周知方法や広報活動の必要性を感じた。

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。

10歳代の満足度が低かったことから、若い世代を中心に市議会への興味・関心を高めるための取り組みが急務であると考え、市議会に対する理解を深めてもらうことを目的として、議員と市立太田高校や関東学園大学の学生との意見交換会を実施した。

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。

学生との意見交換会の実施により今回のアンケート結果では一定の効果が見られたため、今後も引き続き若い世代に向けて議会への関心を高める取り組みを行っていくとともに、若い世代だけでなくより多くの市民に議会を知ってもらい、また身近に感じてもらえる取り組みを実施し、満足度の向上に努めたい。

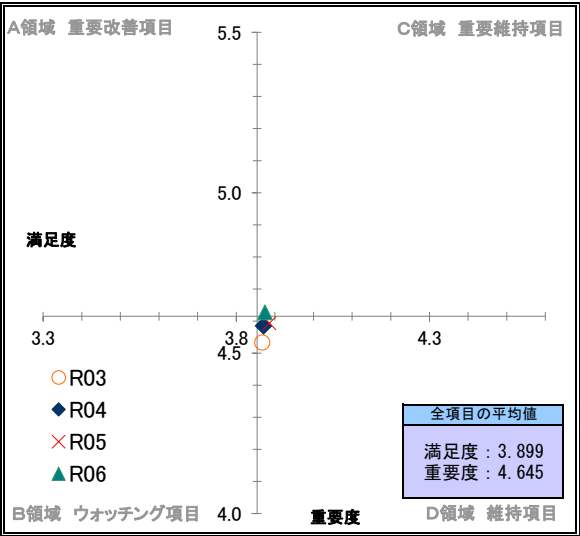
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月24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		R03	R04	R05	R06	4カ年推移
	満足度	3.867	3.871	3.886	3.874	↑↑↓
	重要度	4.533	4.585	4.593	4.627	↑↑↑
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。)

令和7年3月の「地域計画」策定に向けた市内農地所有者・耕作者（約14,000人）全てにアンケートを実施し、約6割の回答を得ることができた。このアンケートでは10年先の将来を見据え、所有者・耕作者の農業経営に関する意向を確認するもので、将来「どの農地を誰が耕作していくのか」を地域の「話し合い」により決めるための基礎資料として活用していく。アンケートの集計にあたっては、AI-OCR等のシステムを活用し、効率化を図り業務時間の削減を行なった。

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。)

満足度の推移については、ほぼ横ばいであるが微減となっている。遊休農地が年々増加傾向になっており、周辺農地が荒廃することにより、通行の支障など市民生活に少なからず影響しているところから、満足度が微減した一つの要因ではないかと考えられる。重要度の推移については、前年度より上昇しており、農地の荒廃などが市民生活に少なからず影響していると思われることから、重要度の上昇が見られたものと考えられる。引き続き、農業委員・農地利用最適化推進委員と連携して、あっせんなどによる新たな耕作者への貸与などにより少しでも改善できるよう実施していく。

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。

公会計GISを導入し、苦情や問合せなどの対応を迅速化した。また、雑草の苦情減少に努める施策として、苦情になる前に、前年度等に苦情が発生した農地の所有者などにチラシを郵送し、啓発活動を行ない苦情の減少に努めている。

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。

今後、高齢化や人口減少の本格化により担い手の減少や遊休農地が拡大し、地域の農地が適切に利用されなくなることが懸念される。そのような中、農業関係機関との連携を行ない、総合的な対応が必要であると再認識した。今後は地域計画の趣旨に基づき、「農地の出し手・受け手の意向把握」「新規就農者や後継者の把握」「遊休農地、所有者不明農地の把握」等を積極的に行なっていき、農地の集積・集約化等の取組を加速化させたい。

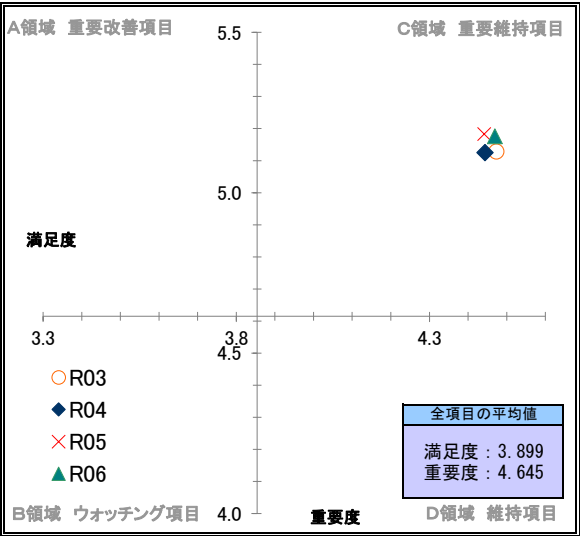
令和6年度「市民満足度アンケート」結果に係る各課の意向調査

の箇所に入力してください。

作成日	令和6年9月30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				
設 結 果		R03	R04	R05	R06	4力年推移
	満足度	4.474	4.444	4.442	4.470	↓↓↑
	重要度	5.128	5.125	5.183	5.176	↓↑↓
市民認識		C領域	重要維持項目			



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。
また、災害で浄水場が被災した場合を考え、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、昨年度の調査に比べるとわずかに上昇し高い結果にはなっている。市民から水道管の更新や水質の改善についての要望や、水道料金の統一を激変緩和措置を設けて4年間で実施するため多くの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するために、健全な経営を維持していく必要がある。

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。

安全安心な水道水を供給するため必要な更新工事を実施している。
・浄水場の浄水池増設工事など 約28億240万円
・配水管の布設替工事、送配水管の布設工事など 約49億5,511万円

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、重要維持項目(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、震災などの自然災害が発生した場合であっても、被害を最小限に抑えられるように令和5年度に策定した水道施設強靱化計画に従い事業を実施していく。