

令和7年度 播磨町  
機構改革効果検証のための住民アンケート結果

## 調査目的

令和4年度に実施した機構改革（組織再編）について、住民の視点から見た影響や実感を把握し、今後の行政運営の改善につなげることを目的として実施したものです。

この調査は以下を目的としています。

- ・窓口対応や手続きのわかりやすさなど、  
日常的に住民が触れる行政サービスの変化を把握すること
- ・改革内容の認知度や、どの点に変化を感じているのか  
(または感じていないのか) を明らかにすること
- ・住民から寄せられた具体的な改善要望や評価を整理すること

また、調査結果は、**機構改革の効果検証、今後の行政サービス改善に向けた検討、次期の組織運営方針の検討材料**として活用するものです。

- **対象者** : 町内18歳以上から1,000名を無作為抽出
- **方法** : Web回答+郵送調査票（窓口配布含む）
- **期間** : 令和7年8月15～9月15日
- **設問数** : 9問（属性、改革認知、窓口評価、自由記述など）
- **回答数** : 451件（内訳：オンライン134件、郵送312件、窓口5件）

※本調査は設問ごとに任意回答のため、設問ごとに回答数が異なります  
(途中離脱・未回答を含むため、総計が一致しない場合があります)

# 設問票

本調査では、町の行政サービスや機構改革に関する認識、利用状況、感じた変化や課題について把握するため、各設問を以下の目的で設定しています

設問番号	設問文（原文）	設問の意図
Q1	お住まいの地域を教えてください。	回答者の居住地域の把握
Q2	年代を教えてください。	回答者の年代属性の把握
Q3	令和4年度（2022年度）前後の行政サービスの利用状況について教えてください。	機構改革前後の窓口利用状況の把握
Q4	よく利用する行政サービスを教えてください。（複数選択可）	利用頻度の高い行政サービス分野の把握
Q5	令和4年度に町が行政組織を見直した（機構改革）ことを知っていましたか？	機構改革の認知度の把握
Q6	窓口の対応や連携について、令和4年度より前と比べてどう感じますか？	機構改革による窓口対応・連携に関する変化の認識を把握
Q7	Q6で回答した内容について、令和4年度より前と比較して特に変化を感じたのは次のどれですか？（複数選択可）	変化を感じた具体的なポイントの把握
Q8	その他、機構改革後に以前よりも町の対応が良くなつたと感じた場面があれば教えてください。（自由記述）	機構改革後の良い変化に関する具体的な事例の把握
Q9	改善してほしい点や感じていることがあればご記入ください。（自由記述）	行政サービスの課題・改善希望の把握

# 機構改革の属性

回答数に一部ばらつきはあるものの、地域・年代ともに幅広い層から回答が得られています

Q1 お住まいの地域を教えてください。



Q2 年代を教えてください。



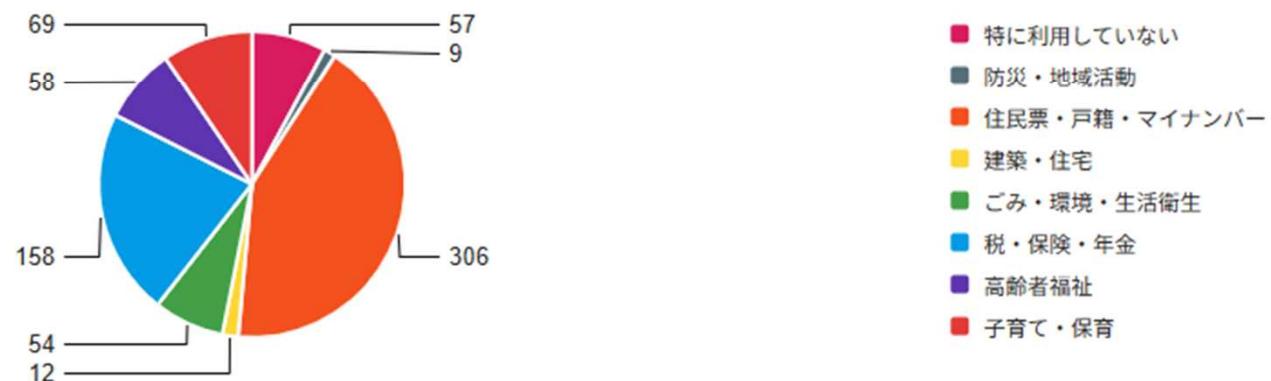
## 機構改革の属性

行政サービスの利用状況には差があるものの、令和4年度以前・以後の両方で窓口を利用している住民が345人（76.7%）と最も多く、機構改革前後の変化を比較できる層が把握できる回答を得えられています

Q3 令和4年度（2022年度）前後の行政サービスの利用状況について教えてください。



Q4 よく利用する行政サービスを教えてください。（複数選択可）



# 機構改革の認知度

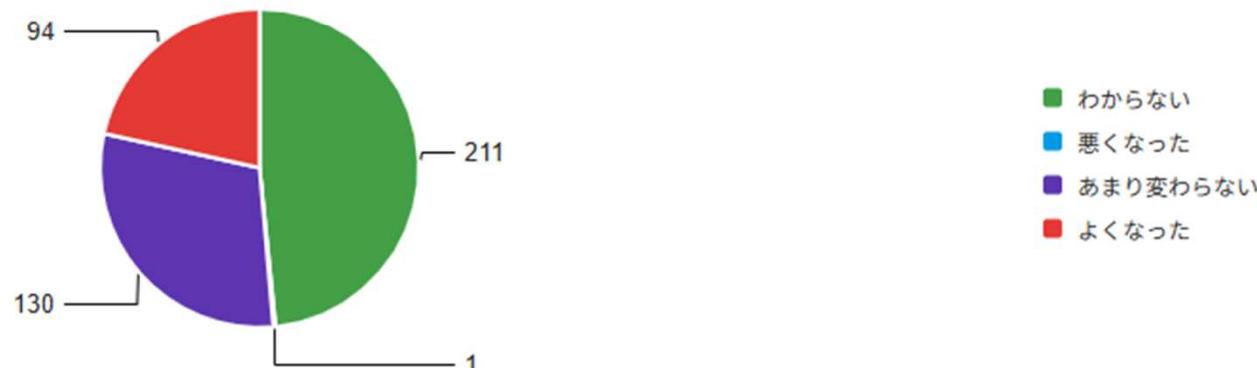
令和4年度の機構改革については、知らなかつた人が67.2%、聞いたことはある人が23.2%、知っていた人が9.6%と、認知度はやや低い傾向が見られました。

窓口対応の変化については、「よくなつた」21.6%、「あまり変わらない」29.8%、「悪くなつた」0.2%、「わからない」48.4%という結果でした。

Q5 令和4年度に町が行政組織を見直した（機構改革）ことを知っていましたか？



Q6 窓口の対応や連携について、令和4年度より前と比べてどう感じますか？



## 機構改革の認知度×機構改革後の満足度

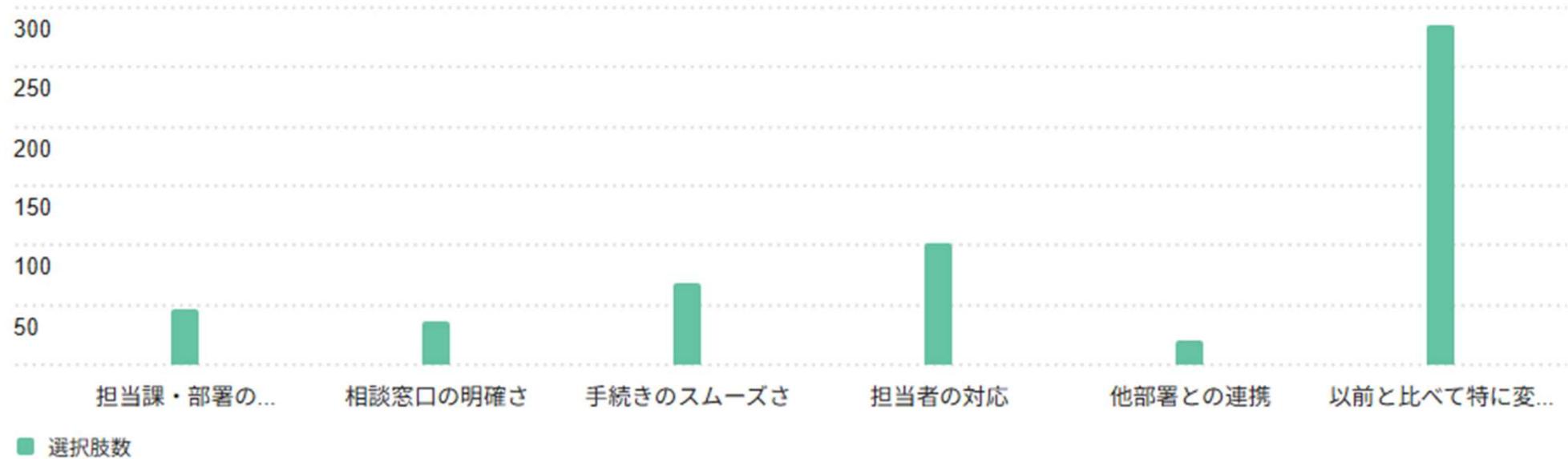
窓口対応について「よくなつた」と答えた人は全体で21.6%でしたが、機構改革を知っていた人では57.1%と大きく伸びています。一方、知らなかつた人でも13.0%が改善を感じており、改革の効果は一定程度行き渡つていると考えられます。また、悪化の回答は1人（0.2%）だけで、改革がマイナス評価となつていないことが確認できます。

窓口対応の満足度→ 改革の認知度↓	よくなつた	あまり変わらない	悪くなつた	わからない	回答数
知っていた	57.1% (24人)	33.3% (14人)	0% (0人)	9.5% (4人)	42
聞いたことはある	31.7% (32人)	39.6% (40人)	0% (0人)	28.7% (29人)	101
知らなかつた	13.0% (38人)	25.9% (76人)	0.3% (1人)	60.8% (178人)	293

## 機構改革の認知度

「特に変わったとは思わない」が最も多く、次いで「担当者の対応」「手続きのスムーズさ」などの回答が続きました。

Q7 Q6で回答した内容について、令和4年度より前と比較して特に変化を感じたのは次のどれですか？（複数選択可）



# 機構改革後の具体的変化、今後の改善点

機構改革後の住民対応については、窓口での説明や連携の迅速さなど肯定的な声が多く寄せられる一方で、対応のばらつきや制度運用の不統一など、今後の改善が求められる点も確認されました

## 機構改革後に以前よりも 町の対応が良くなつたと感じた場面

### ■ 窓口対応・接遇の向上

- ・手続きがスムーズで、担当者の対応が丁寧
- ・言葉遣い・説明・所作など接遇面の評価が高い
- ・戸惑った際の声かけなど、気配りがある
- ・遅い時間でも丁寧に対応してもらえた
- ・補助金申請時の説明が良かった

### ■ 部署間連携・対応スピード

- ・福祉相談でケアマネとの連携が早く助かった
- ・用水路相談で関係部署が迅速に対応し修理まで進んだ

### ■ 繼続的な住民対応の高さ

- ・以前から対応が「最高クラス」という評価
- ・改革以前からの住民対応の質が維持されている

## 皆さまから寄せられた改善の声

### ■ 対応のばらつき

- ・担当者により対応に差がある

### ■ 利用しづらさ（窓口体制）

- ・土曜日の午前中も開庁してほしい
- ・平日17時閉庁では利用しにくい
- ・説明不足・たらい回しが発生している

### ■ 多様性配慮の不足

- ・世帯主確認時に「一般的には男性」と回答された

## 機構改革後の具体的变化、今後の改善点

本調査では、機構改革前後の窓口利用状況、改革の認知度、住民が感じた変化や課題を把握しました。

回答にはばらつきがあるものの、**比較可能な層が一定数存在し、改革の影響を住民の視点から確認することができました。**

窓口対応や連携の迅速さについては肯定的な評価が多く、接遇面の改善や従来からの高い対応力が維持されていることが示されました。

一方で、担当者による対応の差、個人情報対応の硬直や説明不足、窓口体制の利用しづらさ、多様性配慮の不足など、運用面での課題も明らかになりました。

これらの結果は、今後の行政サービスの改善や組織運営の検討において、改善すべき具体的なポイントとして活用できるものです。