

3. 市民サービスの評価

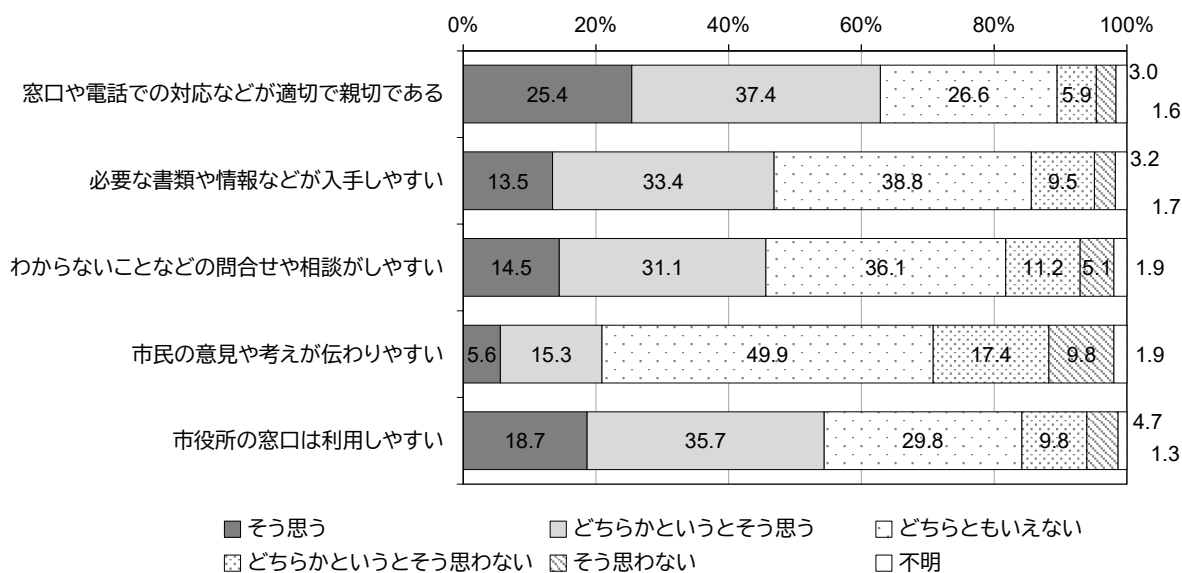
問3 あなたは、南魚沼市の市民サービスについてどう感じていますか。(1つずつ選択)

●「窓口や電話での対応などが適切で親切」の評価が最も高く、「市民の意見や考えが伝わりやすい」の評価が最も低い

「そう思う」は「窓口や電話での対応などが適切で親切である」(25.4%)が2割以上で最も高くなっています。

「そう思う」「どちらかというと思う」の合計値『思う』は、「窓口や電話での対応などが適切で親切である」(62.8%)が6割以上で最も高く、次いで「市役所の窓口は利用しやすい」(54.4%)が5割以上となっています。

一方、「市民の意見や考えが伝わりやすい」(20.9%)が2割程度で最も低くなっています。



2024年度(n=980)

南魚沼市の市民サービスについてどう思うか(1つずつ選択)

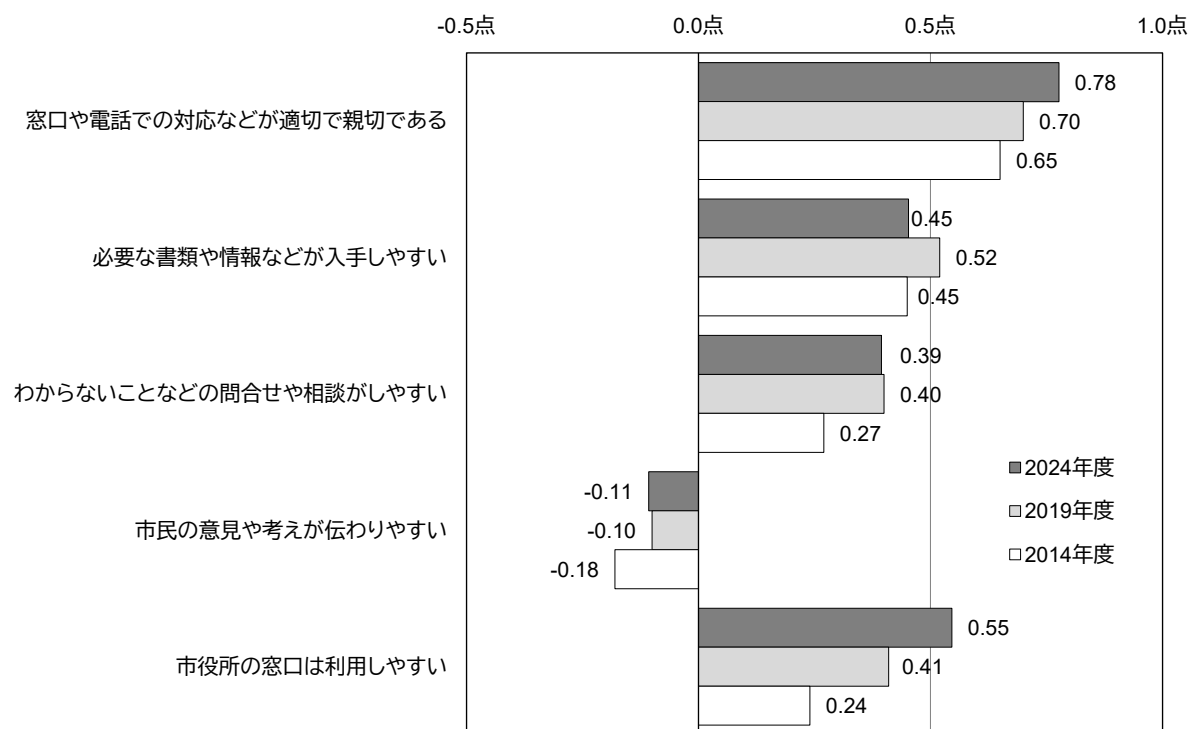
●加重平均値では「市民の意見や考えが伝わりやすい」のみマイナス値

●上位の2項目「窓口や電話での対応などが適切で親切」「市役所の窓口は利用しやすい」は評価が高くなる傾向

各項目の加重平均値*を見ると、「窓口や電話での対応などが適切で親切である」(0.78点)が最も高く、次いで「市役所の窓口は利用しやすい」(0.55点)となっています。

一方、「市民の意見や考えが伝わりやすい」(-0.11点)が最も低く、5項目中で唯一マイナス値となっています。

加重平均値について、過去2回の調査と比較すると、上位2項目である「窓口や電話での対応などが適切で親切である」「市役所の窓口は利用しやすい」は、いずれも評価が高くなる傾向が見られます。



南魚沼市の市民サービスについてどう思うか（経年比較 加重平均値）

*加重平均値：「そう思う」に+2点、「どちらかというと思う」に+1点、「どちらともいえない」に0点、「どちらかというと思わない」に-1点、「そう思わない」に-2点の加重値を与え、「不明」を除く回答者数で平均値を算出したもの。基準値を0として、プラスの値の場合は肯定的な評価、マイナスの値の場合は否定的な評価と考えられる

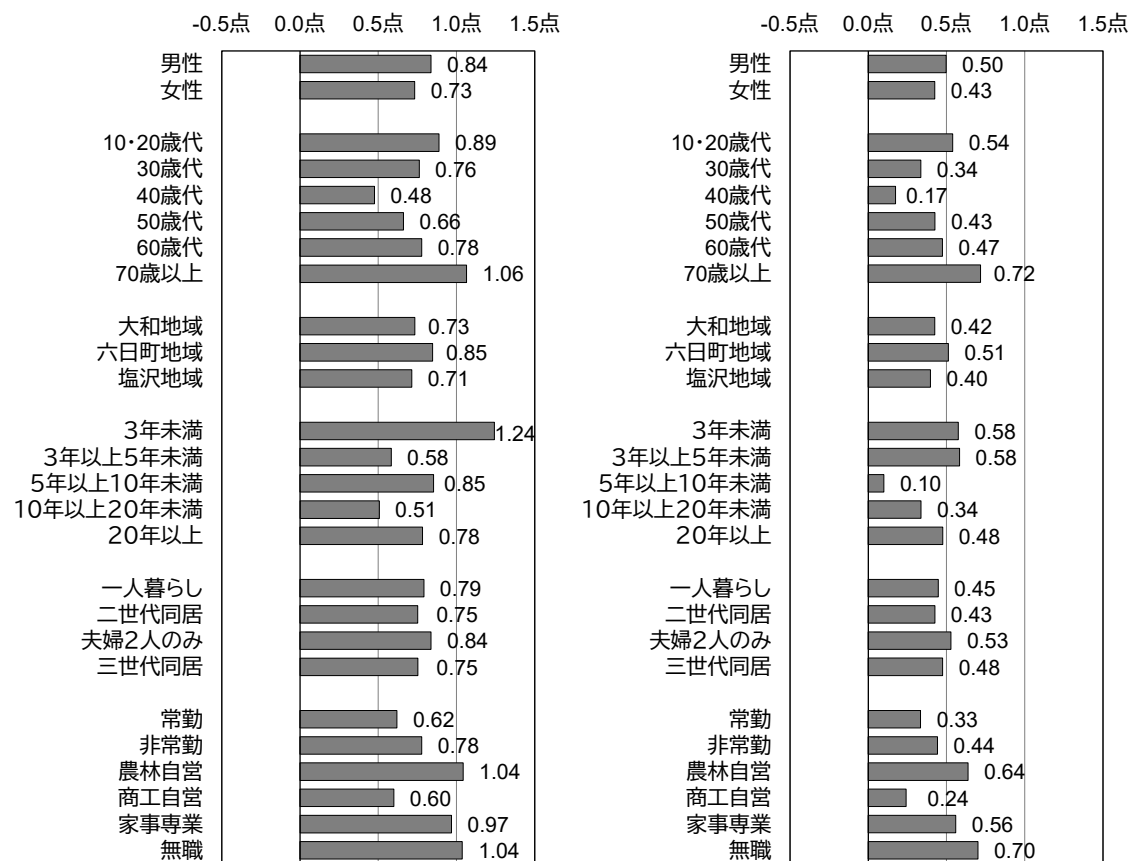
●加重平均値では、いずれの項目も男性、六日町地域、農林自営、家事専業、無職などが比較的高い

●いずれの項目も年代別では40歳代が最も低く、それより若い年代、高い年代ほど高い

●「市民の意見や考えが伝わりやすい」は属性によってプラス値が見られる

加重平均値を属性別に見ると、いずれの項目も、性別では男性、居住地域別では六日町地域、職業別では農林自営、家事専業、無職などが比較的高く、年代別では40歳代が最も低く、40歳代より若い年代や高い年代ほど高くなる傾向が見られます。また、職業別では、常勤、商工自営が比較的低くなっています。

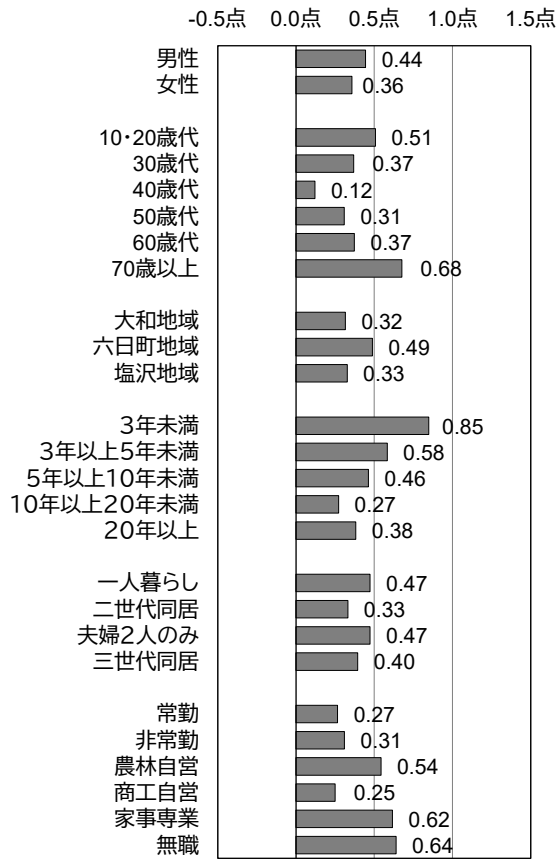
全体傾向で最も低く、6項目中唯一マイナス値の「市民の意見や考えが伝わりやすい」は、40歳代（-0.52点）が特に低くなっており、プラス値は10・20歳代、70歳以上（0.22点で同値）、居住年数3年未満（0.21点）、一人暮らし（0.12点）、農林自営（0.13点）、家事専業（0.06点）、無職（0.09点）で見られます。



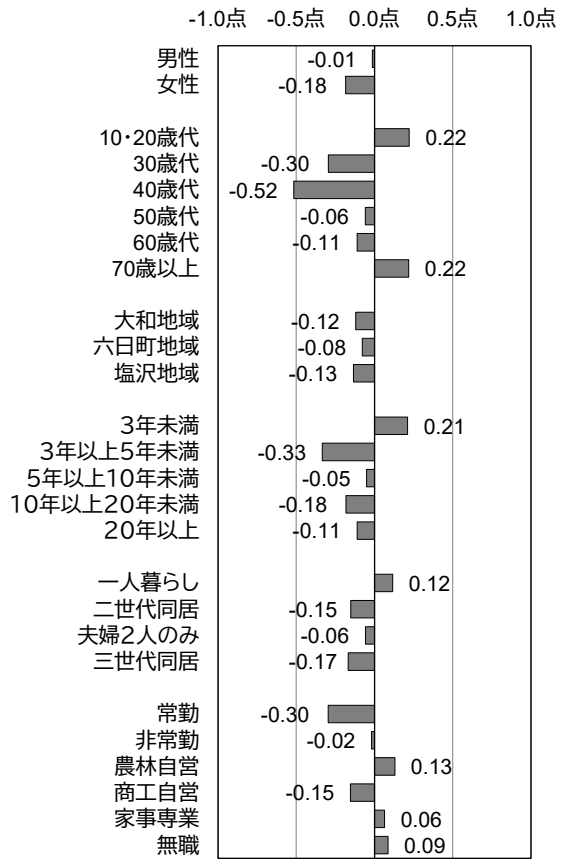
窓口や電話での対応などが適切で親切である

必要な書類や情報などが入手しやすい

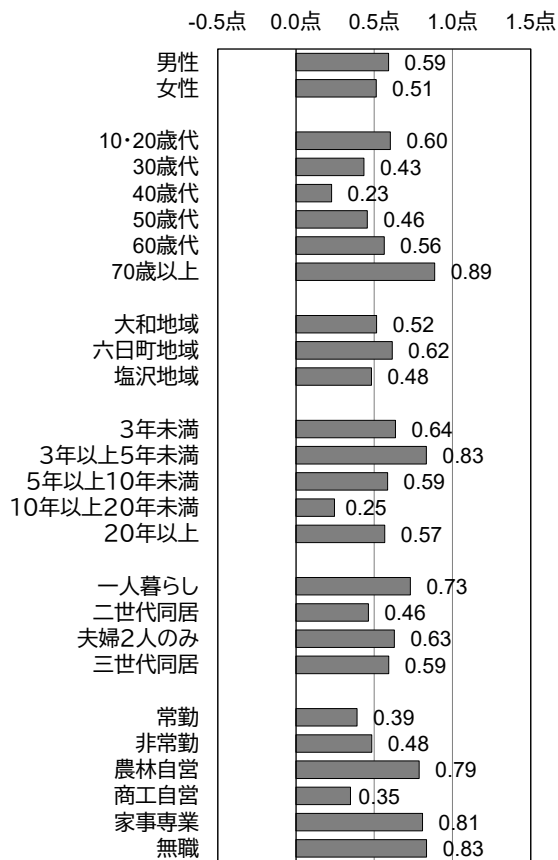
南魚沼市の市民サービスについてどう思うか（属性別 加重平均値 1/2）



わからないことなどの問合せや相談がしやすい



市民の意見や考えが伝わりやすい



市役所の窓口は利用しやすい

南魚沼市の市民サービスについてどう思うか（属性別 加重平均値 2/2）

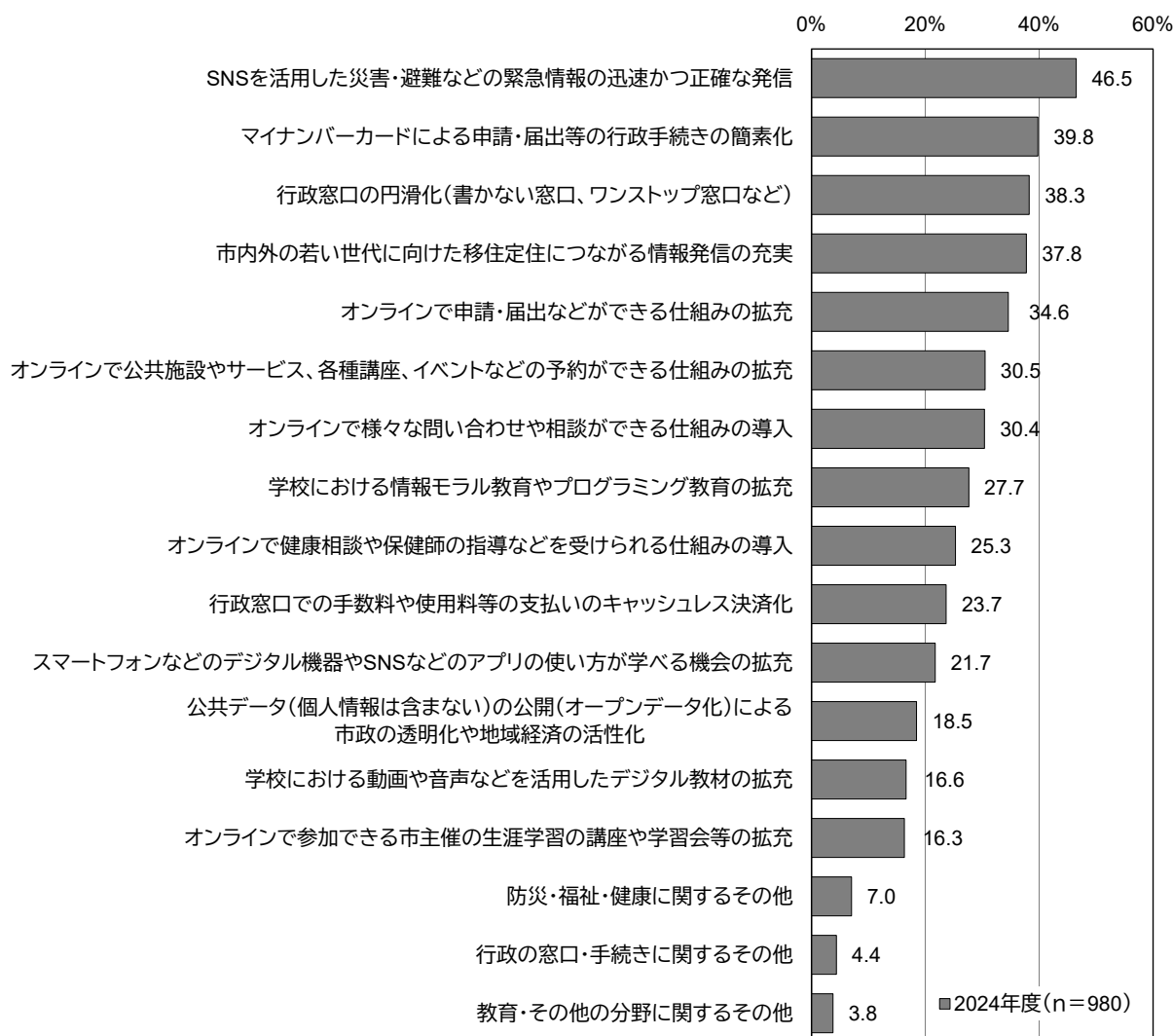
4. デジタル化が進んでほしい市民サービス

問4 あなたが、デジタル化が進んでほしいと考える南魚沼市の市民サービスは何ですか。（すべて選択）

- 「SNS を活用した緊急情報の迅速・正確な発信」が約5割で最も高い
- 次いで「マイナンバーカードによる行政手続きの簡素化」「行政窓口の円滑化」「若い世代に向けた移住定住につながる情報発信」の3項目がそれぞれ約4割

「SNS を活用した災害・避難などの緊急情報の迅速かつ正確な発信」（46.5%）が約5割で最も高く、次いで「マイナンバーカードによる申請・届出等の行政手続きの簡素化」（39.8%）、「行政窓口の円滑化（書かない窓口、ワンストップ窓口など）」（38.3%）、「市内外の若い世代に向けた移住定住につながる情報発信の充実」（37.8%）の3項目が約4割となっています。

その他の記述について、「防災・福祉・健康に関するその他」（7.0%）、「行政の窓口・手続きに関するその他」（4.4%）には、デジタル化への対応の不安、「教育・その他の分野に関するその他」（3.8%）には、モラルやリスクを教育する重要性に関する内容が複数見られます。



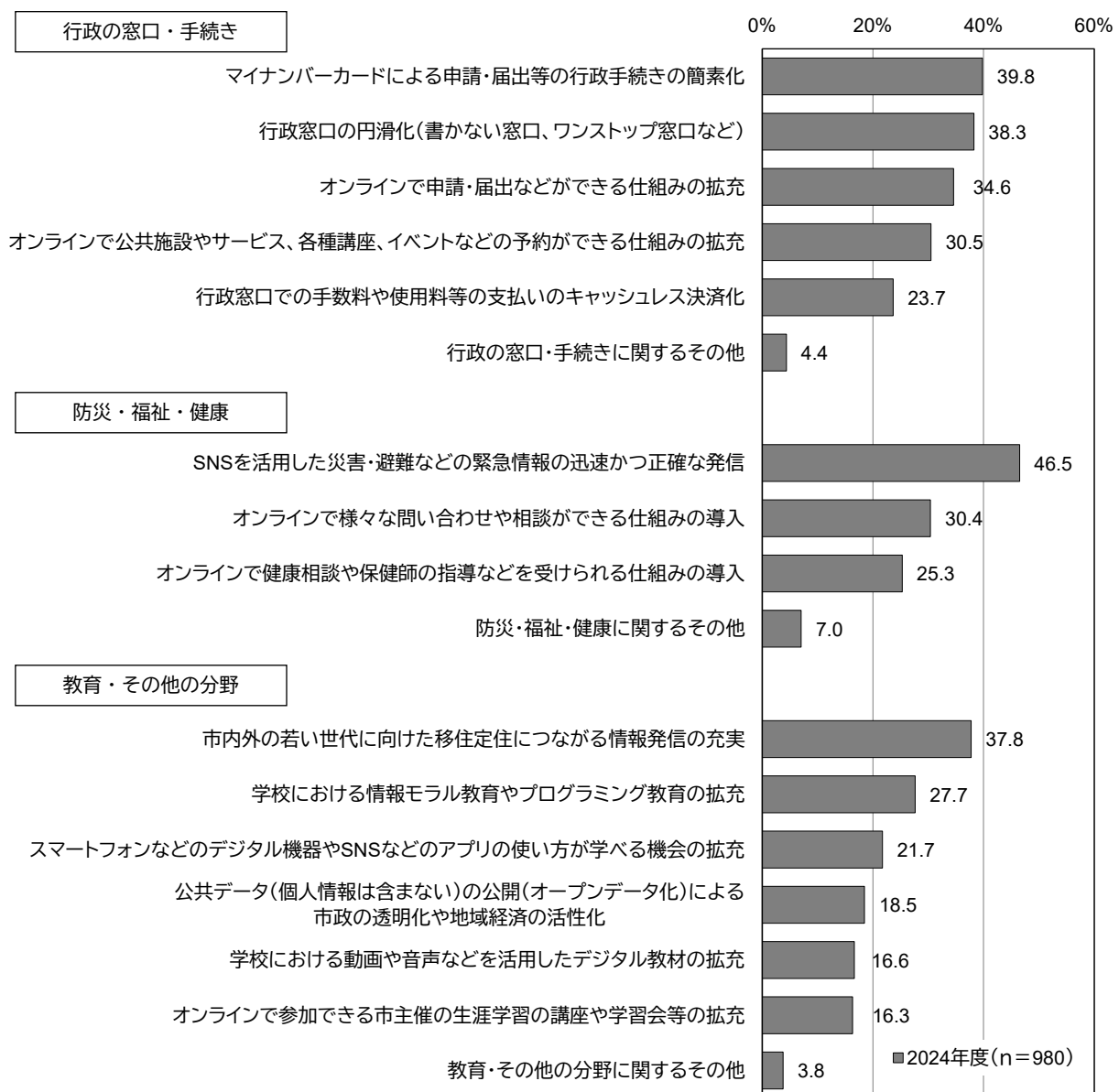
デジタル化が進んでほしい市民サービス（すべて選択）

●全体傾向の上位4項目は、3つの分野のいずれかに該当

調査票で設定した3つの分野ごとに見ると、「行政の窓口・手続き」では「マイナンバーカードによる申請・届出等の行政手続きの簡素化」(39.8%)、「行政窓口の円滑化(書かない窓口、ワンストップ窓口など)」(38.3%)の2項目が高くなっています。

「防災・福祉・健康」では「SNSを活用した災害・避難などの緊急情報の迅速かつ正確な発信」(46.5%)が最も高くなっています。

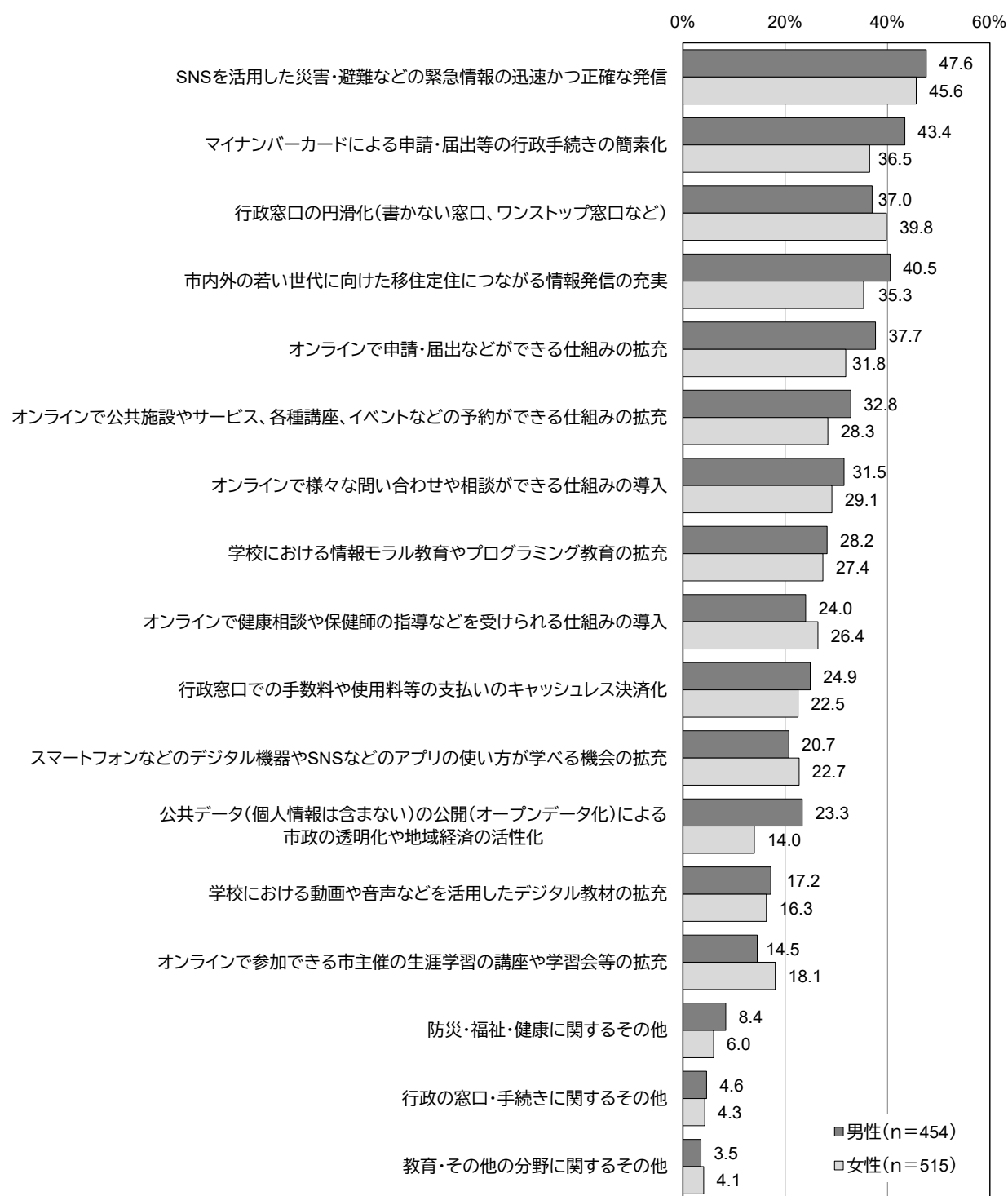
「教育・その他の分野」では「市内外の若い世代に向けた移住定住につながる情報発信の充実」(37.8%)が最も高くなっています。



デジタル化が進んでほしい市民サービス (分野別)

●男女とも「SNS を活用した緊急情報の迅速・正確な発信」が最も高く、性別による大きな差は見られない

男女とも「SNS を活用した災害・避難などの緊急情報の迅速かつ正確な発信」（男性 47.6%、女性 45.6%）が最も高く、性別による大きな差は見られませんが、その中で「公共データ（個人情報含まない）の公開（オープンデータ化）による市政の透明化や地域経済の活性化」は男女差が比較的大きく、男性（23.3%）が女性（14.0%）より 9.3 ポイント高くなっています。



デジタル化が進んでほしい市民サービス（性別）

●40歳代は「オンラインで申請・届出などができる仕組み」、他の年代は「SNSを活用した緊急情報の迅速・正確な発信」が最も高い

●「オンラインで申請・届出などができる仕組み」は年代差が大きく、30・40歳代が高く、70歳以上が最も低い

年代別で見ると、40歳代を除き「SNSを活用した災害・避難などの緊急情報の迅速かつ正確な発信」、40歳代は「オンラインで申請・届出などができる仕組みの拡充」（49.2%）が最も高くなっています。

一方、最も低い項目は年代によって異なり、その中でも10・20歳代は「行政の窓口・手続きに関するその他」の回答が見られません。

年代差は「オンラインで申請・届出などができる仕組みの拡充」で最も大きく、70歳以上（15.6%）で最も低くなっており、最も高い30歳代（50.0%）や40歳代と70歳以上では30ポイント以上の差が見られます。

また、「スマートフォンなどのデジタル機器やSNSなどのアプリの使い方が学べる機会の拡充」は50歳代までは2割未満となっていますが、60歳代（24.5%）は2割以上、70歳以上（31.6%）は3割以上で比較的高くなっています。

デジタル化が進んでほしい市民サービス（年代別）

(%)	10・20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
n	65	124	189	136	220	244
SNSを活用した災害・避難などの緊急情報の迅速かつ正確な発信	52.3	51.6	47.6	48.5	44.1	43.0
マイナンバーカードによる申請・届出等の行政手続きの簡素化	35.4	41.9	44.4	38.2	36.8	39.8
行政窓口の円滑化(書かない窓口、ワンストップ窓口など)	29.2	38.7	44.4	36.0	40.5	34.8
市内外の若い世代に向けた移住定住につながる情報発信の充実	35.4	41.9	36.5	35.3	43.6	32.8
オンラインで申請・届出などができる仕組みの拡充	40.0	50.0	49.2	39.7	30.0	15.6
オンラインで公共施設やサービス、各種講座、イベントなどの予約ができる仕組みの拡充	38.5	41.1	45.0	29.4	26.4	16.0
オンラインで様々な問い合わせや相談ができる仕組みの導入	36.9	37.1	36.5	30.1	27.7	23.4
学校における情報モラル教育やプログラミング教育の拡充	24.6	46.8	34.4	25.7	22.3	19.3
オンラインで健康相談や保健師の指導などを受けられる仕組みの導入	20.0	25.0	24.3	31.6	26.4	23.4
行政窓口での手数料や使用料等の支払いのキャッシュレス決済化	13.8	36.3	31.7	23.5	22.3	15.2
スマートフォンなどのデジタル機器やSNSなどのアプリの使い方が学べる機会の拡充	12.3	14.5	16.9	17.6	24.5	31.6
公共データ(個人情報含まない)の公開(オープンデータ化)による市政の透明化や地域経済の活性化	16.9	16.9	25.9	16.9	20.0	13.5
学校における動画や音声などを活用したデジタル教材の拡充	15.4	25.0	20.6	16.2	13.6	12.3
オンラインで参加できる市主催の生涯学習の講座や学習会等の拡充	12.3	17.7	17.5	18.4	18.6	12.7
防災・福祉・健康に関するその他	4.6	2.4	4.8	5.9	7.7	11.9
行政の窓口・手続きに関するその他	0.0	6.5	5.3	2.2	4.1	5.3
教育・その他の分野に関するその他	3.1	7.3	4.8	1.5	4.5	2.0

※全体値が高い順に表示。濃色網掛け表示は最も高い値、淡色網掛け表示は次いで高い値

●すべての居住地域で「SNS を活用した緊急情報の迅速・正確な発信」が最も高く、
地域による大きな差は見られない

居住地域別で見ると、すべての地域で「SNS を活用した災害・避難などの緊急情報の迅速かつ正確な発信」が最も高くなっています。

一方、最も低い項目は、その他以外では、大和地域は「学校における動画や音声などを活用したデジタル教材の拡充」(14.8%)、六日町地域は「オンラインで参加できる市主催の生涯学習の講座や学習会等の拡充」(16.0%)、塩沢地域は「教育・その他の分野に関するその他」(大和地域 3.1%、六日町地域 3.4%)、塩沢地域は「公共データ(個人情報含まない)の公開(オープンデータ化)による市政の透明化や地域経済の活性化」(14.5%)となっています。

地域による大きな差は見られませんが、その中で「行政窓口での手数料や使用料等の支払いのキャッシュレス決済化」は地域差が比較的大きく、六日町地域(26.5%)、塩沢地域(24.4%)が2割以上である中、大和地域(17.5%)では2割未満となっています。

デジタル化が進んでほしい市民サービス(居住地域別)

(%)	大和 地域	六日町 地域	塩沢 地域
n	229	438	311
SNS を活用した災害・避難などの緊急情報の迅速かつ正確な発信	42.4	48.4	46.9
マイナンバーカードによる申請・届出等の行政手続きの簡素化	38.4	40.9	39.5
行政窓口の円滑化(書かない窓口、ワンストップ窓口など)	41.9	35.4	39.9
市内外の若い世代に向けた移住定住につながる情報発信の充実	32.3	40.0	38.6
オンラインで申請・届出などができる仕組みの拡充	30.6	34.5	37.9
オンラインで公共施設やサービス、各種講座、イベントなどの予約ができる仕組みの拡充	26.6	31.7	31.5
オンラインで様々な問い合わせや相談ができる仕組みの導入	27.9	31.3	31.2
学校における情報モラル教育やプログラミング教育の拡充	24.9	28.8	28.3
オンラインで健康相談や保健師の指導などを受けられる仕組みの導入	24.5	26.3	24.8
行政窓口での手数料や使用料等の支払いのキャッシュレス決済化	17.5	26.5	24.4
スマートフォンなどのデジタル機器や SNS などのアプリの使い方が学べる機会の拡充	22.3	21.0	22.5
公共データ(個人情報含まない)の公開(オープンデータ化)による市政の透明化や地域経済の活性化	18.8	21.2	14.5
学校における動画や音声などを活用したデジタル教材の拡充	14.8	17.4	17.0
オンラインで参加できる市主催の生涯学習の講座や学習会等の拡充	18.3	16.0	15.4
防災・福祉・健康に関するその他	6.6	7.3	7.1
行政の窓口・手続きに関するその他	3.9	5.5	3.2
教育・その他の分野に関するその他	3.1	3.4	4.8

※全体値が高い順に表示。濃色網掛け表示は最も高い値、淡色網掛け表示は次いで高い値

●最も高い項目は職業によって異なる

●職業差は「オンラインで申請・届出などができる仕組みの拡充」で最も大きく、常勤が高く、無職が低い

職業別で見ると、職業によって最も高い項目が異なり、その中で常勤、非常勤、無職は「SNSを活用した災害・避難などの緊急情報の迅速かつ正確な発信」が最も高くなっています。

最も低い項目も、その他以外では、職業によって異なっています。

職業差は「オンラインで申請・届出などができる仕組みの拡充」で最も大きく、最も高い常勤（46.5%）と最も低い無職（19.3%）では27.2ポイントの差が見られます。

デジタル化が進んでほしい市民サービス（職業別）

(%)	常勤	非常勤	農林 自営	商工 自営	家事 専業	無職
n	413	161	48	67	94	166
SNSを活用した災害・避難などの緊急情報の迅速かつ正確な発信	48.4	51.6	43.8	41.8	41.5	44.6
マイナンバーカードによる申請・届出等の行政手続きの簡素化	41.9	37.9	50.0	35.8	35.1	39.8
行政窓口の円滑化(書かない窓口、ワンストップ窓口など)	39.2	44.7	31.3	32.8	44.7	30.7
市内外の若い世代に向けた移住定住につながる情報発信の充実	41.6	30.4	29.2	44.8	39.4	33.1
オンラインで申請・届出などができる仕組みの拡充	46.5	31.1	27.1	41.8	22.3	19.3
オンラインで公共施設やサービス、各種講座、イベントなどの予約ができる仕組みの拡充	36.8	27.3	18.8	35.8	22.3	22.9
オンラインで様々な問い合わせや相談ができる仕組みの導入	37.0	29.8	20.8	35.8	26.6	19.9
学校における情報モラル教育やプログラミング教育の拡充	32.2	22.4	27.1	28.4	20.2	26.5
オンラインで健康相談や保健師の指導などを受けられる仕組みの導入	23.7	28.6	22.9	35.8	29.8	22.3
行政窓口での手数料や使用料等の支払いのキャッシュレス決済化	30.3	19.9	14.6	20.9	22.3	18.7
スマートフォンなどのデジタル機器やSNSなどのアプリの使い方が学べる機会の拡充	15.5	28.0	25.0	23.9	31.9	25.3
公共データ(個人情報含まない)の公開(オープンデータ化)による市政の透明化や地域経済の活性化	21.8	19.3	18.8	11.9	13.8	15.1
学校における動画や音声などを活用したデジタル教材の拡充	18.9	11.8	18.8	19.4	16.0	13.9
オンラインで参加できる市主催の生涯学習の講座や学習会等の拡充	17.9	17.4	10.4	14.9	17.0	13.9
防災・福祉・健康に関するその他	4.8	8.1	4.2	6.0	9.6	12.0
行政の窓口・手続きに関するその他	3.6	4.3	2.1	3.0	7.4	6.0
教育・その他の分野に関するその他	4.4	5.0	2.1	1.5	4.3	2.4

※全体値が高い順に表示。濃色網掛け表示は最も高い値、淡色網掛け表示は次いで高い値

5. 市政への関心

問5 あなたは、市政に関心がありますか。（1つ選択）

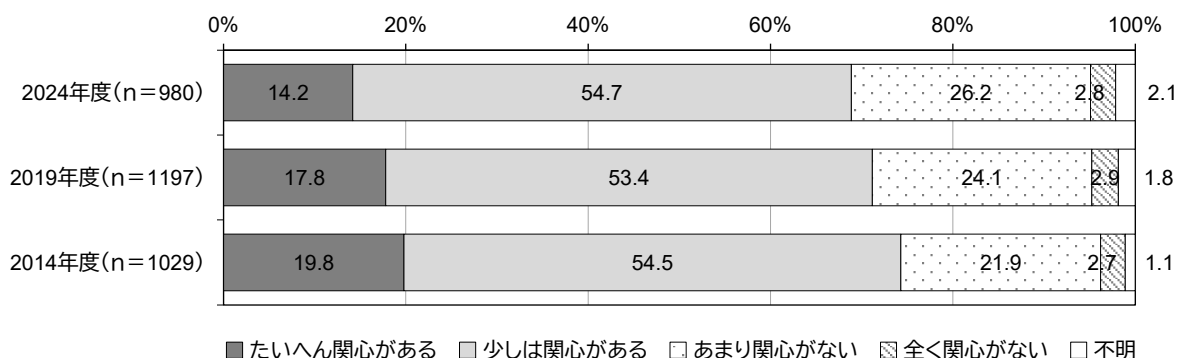
●合計値『関心がある』は約7割

●関心度は低下傾向

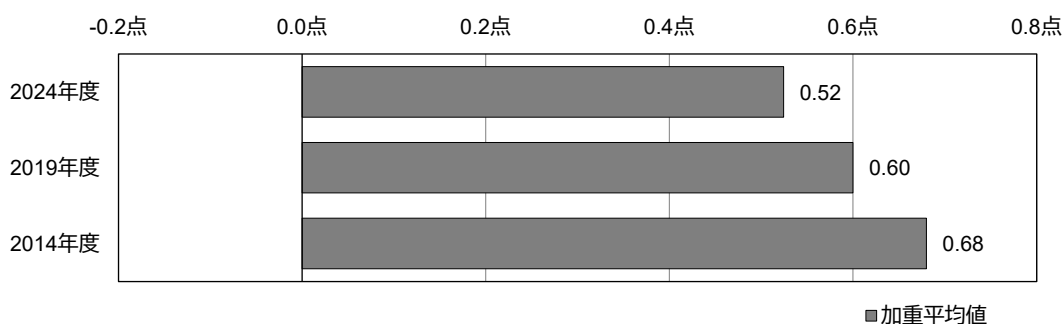
「少しは関心がある」(54.7%)が5割以上で最も高く、次いで「あまり関心がない」(26.2%)が2割以上となっています。

「たいへん関心がある」(14.2%)と「少しは関心がある」との合計値『関心がある』(68.9%)は約7割となっており、過去2回の調査と比較すると、前回(71.2%)、前々回(74.3%)より低くなっています。

関心の程度について加重平均値*を見ると、本調査(0.52点)は前回(0.60点)や前々回(0.68点)より低くなっており、関心度が低下している傾向が見られます。



市政に関心があるか（1つ選択）（経年比較）



市政に関心があるか（経年比較 加重平均値）

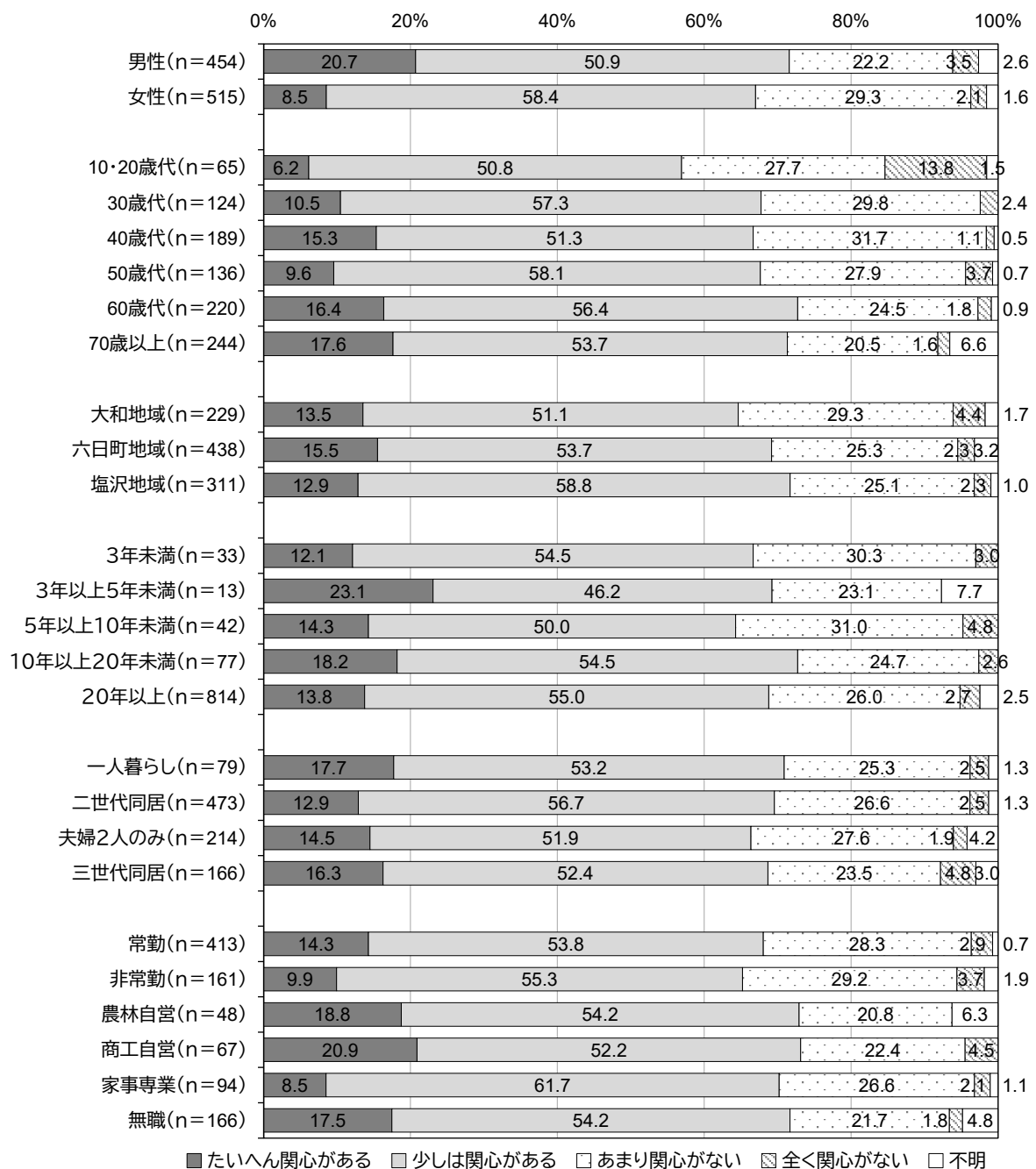
*加重平均値：「たいへん関心がある」に+2点、「少しは関心がある」に+1点、「あまり関心がない」に-1点、「全く関心がない」に-2点の加重値を与え、「不明」を除く回答者数で平均値を算出したもの。基準値を0として、プラスの値の場合は肯定的な評価、マイナスの値の場合は否定的な評価と考えられる

●いずれの属性も「少しは関心がある」が最も高い

●関心度は10・20歳代が特に低い

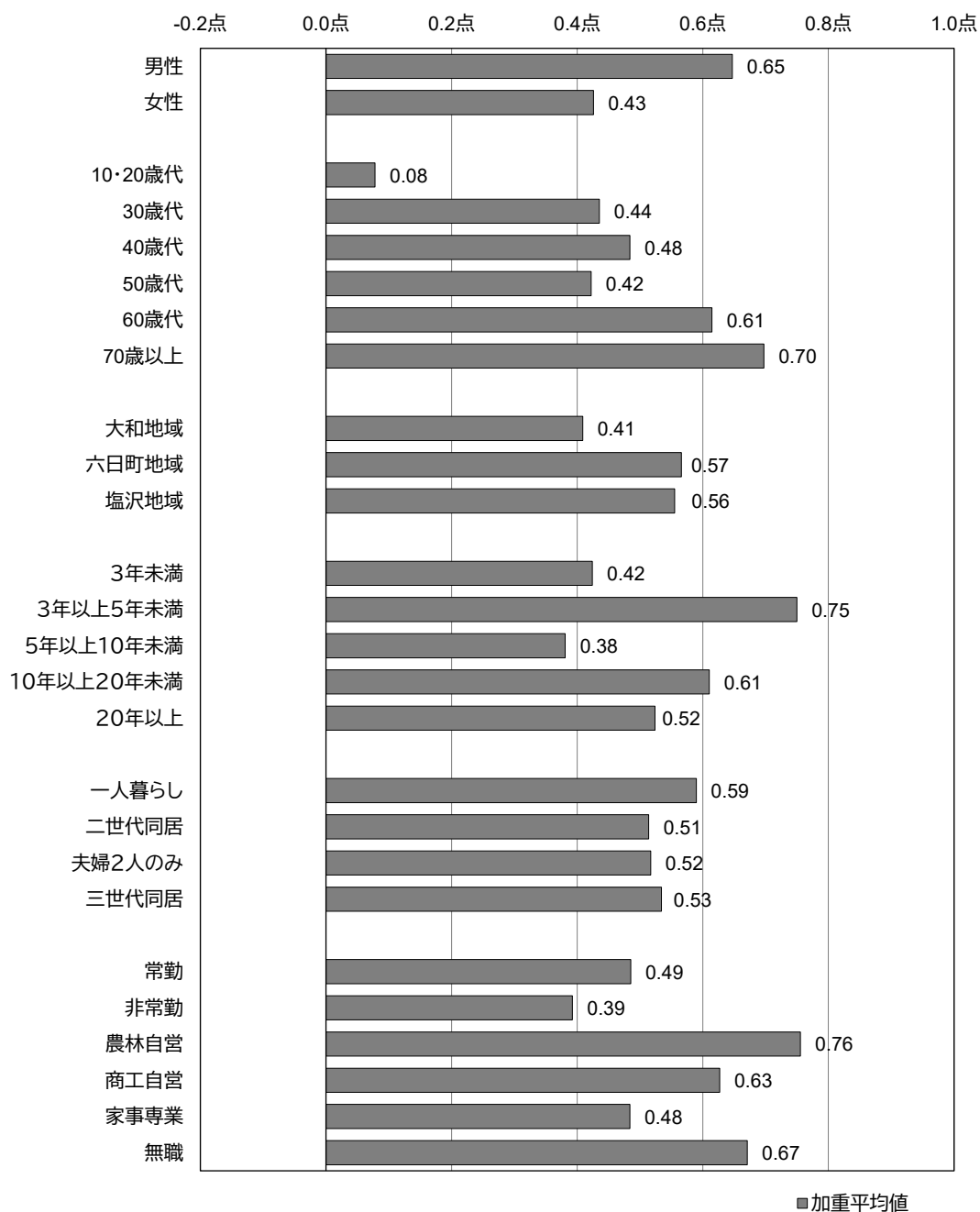
属性別に見ると、いずれの属性も、全体傾向と同様に「少しは関心がある」が最も高くなっています。

合計値『関心がある』は、女性(66.9%)、10・20歳代(57.0%)、大和地域(64.6%)、居住年数5年以上10年未満(64.3%)、「非常勤」(65.2%)などが比較的低くなっており、その中でも10・20歳代は6割未満で特に低くなっています。また、10・20歳代は「全く関心がない」(13.8%)が1割以上で比較的高くなっています。



市政に関心があるか(属性別)

加重平均値を見ても同様の傾向となっており、居住年数3年以上5年未満(0.75点)、農林自営(0.76点)などが比較的高い一方、10・20歳代(0.08点)が特に低くなっています。



市政に関心があるか(属性別 加重平均値)

6. 市政情報の入手方法

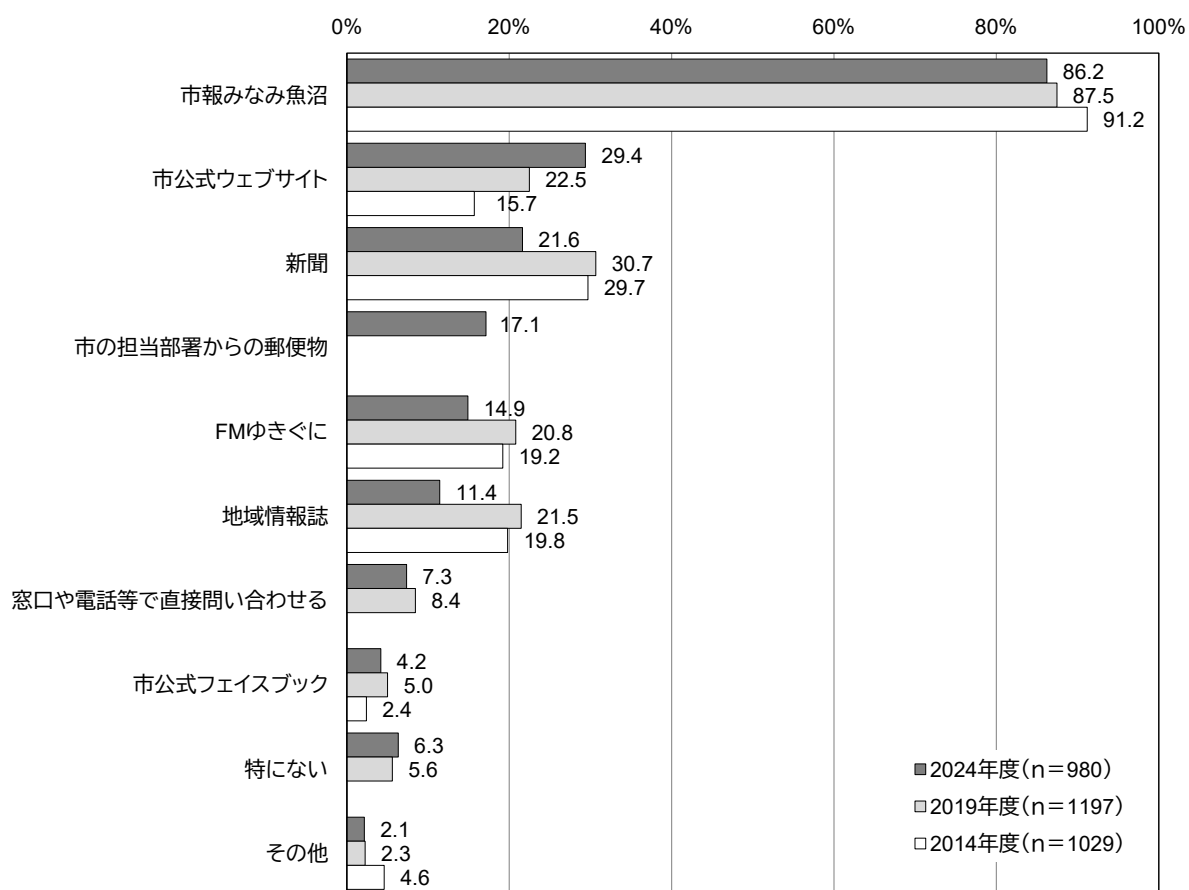
問6 あなたは、市政に関する情報を何から得ていますか。（すべて選択）

- 「市報みなみ魚沼」が8割以上で特に高いが、若干低下傾向
- 次いで「市公式ウェブサイト」が約3割で、高くなる傾向
- 「新聞」「FMゆきぐに」「地域情報誌」は前回までより低い

「市報みなみ魚沼」(86.2%)が8割以上で特に高く、次いで「市公式ウェブサイト」(29.4%)が約3割となっています。

過去2回の調査と比較すると、「新聞」「FMゆきぐに」「地域情報誌」では前回までより低くなっており、特に「地域情報誌」(11.4%)は前回(21.5%)より10.1ポイント、「新聞」(21.6%)は前回(30.7%)より9.1ポイントそれぞれ低くなっています。また、「市報みなみ魚沼」は若干低くなる傾向が見られる一方、「市公式ウェブサイト」は高くなる傾向が見られます。

その他(2.1%)の記述には、議員やSNSに関する内容などが複数見られます。

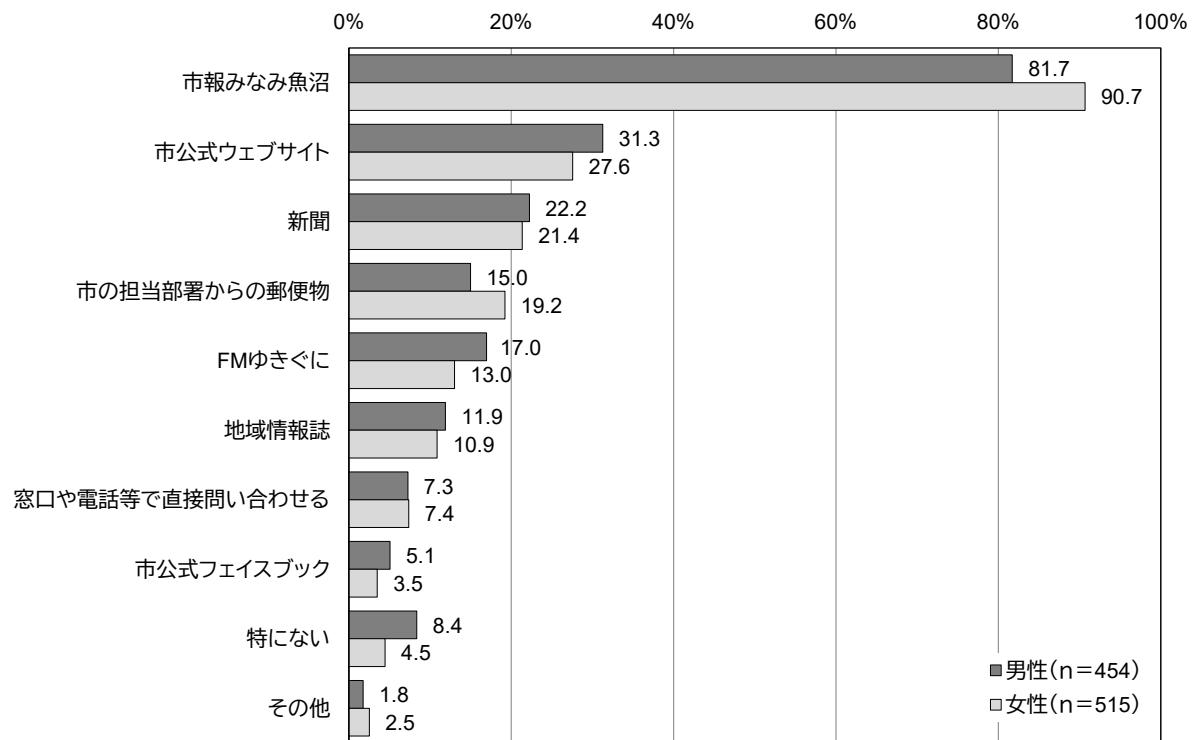


市政に関する情報を何から得ているか（すべて選択）（経年比較）

※「市の担当部署からの郵便物」は本調査、「窓口や電話等で直接問い合わせる」「特にない」は前回調査から設定

●男女とも「市報みなみ魚沼」が最も高く、性別による大きな差は見られない

男女とも「市報みなみ魚沼」（男性 81.7%、女性 90.7%）が最も高く、性別による大きな差は見られません。その中で「市報みなみ魚沼」は男女差が比較的大きく、女性が男性より9.0ポイント高くなっています。



市政に関する情報を何から得ているか（性別）

- すべての年代で「市報みなみ魚沼」が最も高いが、年代差が大きく、10・20歳代が低い
- 「新聞」は70歳以上が約4割で最も高い一方、40歳代までは1割未満
- 10・20歳代は「特にない」が高い

年代別で見ると、すべての年代で「市報みなみ魚沼」が最も高く、10・20歳代（50.8%）を除き7～9割以上となっています。

年代差は「市報みなみ魚沼」で最も大きく、最も高い60歳代（92.7%）と最も低い10・20歳代（50.8%）では41.9ポイントの差が見られます。また、「新聞」「特にない」も年代差が大きく、「新聞」は70歳以上（38.9%）が最も高い一方、40歳代までは1割未満で、30ポイント以上の差となっています。「特にない」は10・20歳代（32.3%）が特に高く、他の年代とは20ポイント以上の差が見られます。

市政に関する情報を何から得ているか（年代別）

(%)	10・20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
n	65	124	189	136	220	244
市報みなみ魚沼	50.8	74.2	87.8	92.6	92.7	91.4
市公式ウェブサイト	20.0	33.9	38.1	36.8	29.5	18.4
新聞	7.7	8.1	7.9	19.1	27.7	38.9
市の担当部署からの郵便物	6.2	14.5	12.2	18.4	20.9	21.3
FM ゆきぐに	7.7	9.7	14.3	13.2	13.6	21.7
地域情報誌	10.8	11.3	9.0	5.1	11.4	16.8
窓口や電話等で直接問い合わせる	0.0	6.5	2.1	4.4	9.1	13.9
市公式フェイスブック	1.5	2.4	7.4	8.1	3.6	1.6
特にない	32.3	11.3	6.3	4.4	2.7	1.2
その他	0.0	4.0	1.1	2.9	1.8	2.5

※全体値が高い順に表示。濃色網掛け表示は最も高い値、淡色網掛け表示は次いで高い値

- すべての居住地域で「市報みなみ魚沼」が最も高く、地域による大きな差は見られない

居住地域別で見ると、すべての地域で「市報みなみ魚沼」が最も高く、次いで「市公式ウェブサイト」が高くなっており、地域による大きな差は見られません。

市政に関する情報を何から得ているか（居住地域別）

(%)	大和地域	六日町地域	塩沢地域
n	229	438	311
市報みなみ魚沼	83.0	88.1	86.2
市公式ウェブサイト	29.3	31.5	26.0
新聞	22.3	19.9	23.8
市の担当部署からの郵便物	14.8	18.7	16.7
FM ゆきぐに	13.5	15.8	14.8
地域情報誌	9.6	11.4	12.9
窓口や電話等で直接問い合わせる	6.6	8.7	6.1
市公式フェイスブック	3.5	3.2	6.1
特にない	10.5	4.8	5.5
その他	1.3	1.8	3.2

※全体値が高い順に表示。濃色網掛け表示は最も高い値、淡色網掛け表示は次いで高い値

●いずれの職業も「市報みなみ魚沼」が最も高い

●「新聞」は家事専業が高く、「市公式ウェブサイト」は農林自営が比較的低い

職業別で見ると、いずれの職業も「市報みなみ魚沼」が最も高くなっています。

職業差は「新聞」で最も大きく、最も高い家事専業（41.5%）と最も低い常勤（12.3%）では 29.2 ポイントの差が見られます。「市公式ウェブサイト」でも比較的差が大きく、常勤（36.6%）、商工自営（35.8%）と農林自営（16.7%）では約 20 ポイントの差が見られます。

市政に関する情報を何から得ているか（職業別）

(%)	常勤	非常勤	農林自営	商工自営	家事専業	無職
n	413	161	48	67	94	166
市報みなみ魚沼	83.1	88.2	91.7	85.1	95.7	91.0
市公式ウェブサイト	36.6	21.7	16.7	35.8	23.4	22.9
新聞	12.3	21.1	33.3	20.9	41.5	33.1
市の担当部署からの郵便物	12.6	21.1	27.1	14.9	25.5	18.7
FM ゆきぐに	13.8	21.1	14.6	13.4	12.8	13.3
地域情報誌	9.9	9.3	16.7	16.4	18.1	10.2
窓口や電話等で直接問い合わせる	3.9	8.1	12.5	4.5	12.8	11.4
市公式フェイスブック	4.6	5.6	4.2	4.5	3.2	3.0
特にない	8.5	3.7	4.2	9.0	3.2	2.4
その他	2.4	1.2	2.1	0.0	2.1	3.6

※全体値が高い順に表示。濃色網掛け表示は最も高い値、淡色網掛け表示は次いで高い値