合併検証シリーズ 合併後の新たなまちづくりのために

第2回

宗像市は平成15年に旧宗像市と旧玄海町が合併、平成17年に旧大島村と合併して現在に至ります。合併検証シリーズ2回目の今回は、合併前後の市民サービスの変化と市民満足度を対比しながら紹介します。

■問い合わせ先　経営企画課　☎(36)1192

合併前後の市民サービスを比較するために、市で実施しているサービス200事業を検証しました。

市では、基本的には旧市町村で独自に実施されていた市民サービスの提供地域を拡大してサービスの向上を図ってきましたが、検証の結果「全地域の市民サービスが向上」が7件、「一部地域の市民サービスが向上」が80件、「市民サービスの変化はない」が41件、「一部地域の市民サービスが低下」が28件、「合併以外の要因で市民サービス変化」が44件でした。「全地域の市民サービスが向上」と「一部地域の市民サービスが向上」を合わせると、全体の43パーセントになります（**グラフ1参照**）。

これに対し、市民アンケートでの評価では、市全体で「向上」と「少し向上」を合わせると26・8パーセント、「変わらない」が38・7パーセント、「少し低下」「低下」を合わせると7・6パーセントになります（**グラフ2参照**）。

市民の評価を分野別に見ると、全体的にどの分野の市民サービスでも「わからない」「変わらない」が多い結果となりましたが、住民票、戸籍、印鑑登録などの手続きや窓口対応、ごみ収集などの環境衛生に関する市民サービスでは、比較的高い評価を得ています（**グラフ3・4参照**）。

手続きや窓口対応では、職員の専門性が上がり、より的確な対応が可能になったことによるものと考えられます。環境衛生に関する市民サービスでは、玄海地域で合併前と比べてごみ袋料金が下がったことや全地域で冬場のごみ収集時間の変更などが評価されたためと考えられます。

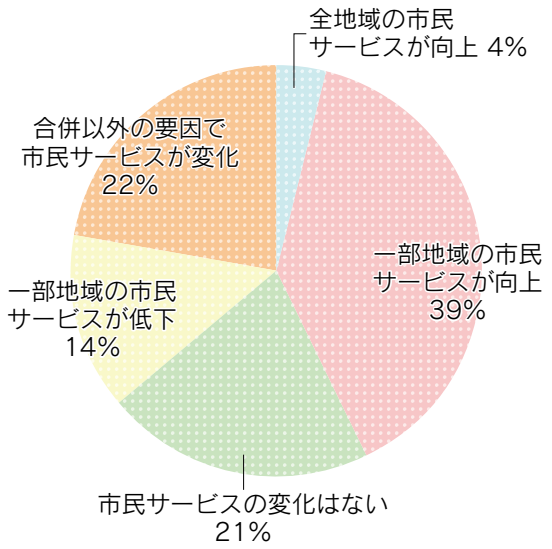
一方、大島では、市の方法に合わせることで収集回数が減り、ごみ処理手数料の徴収方法が「ごみ袋方式」となったため、低い評価となりました。

このように、全体的には「市民サービスは向上している」との評価を得ていますが、サービスの内容が著しく変化したなかで、市民への十分な説明や意思疎通が不足した点が課題として残りました。今後の市民サービスの展開には、市民と十分に対話しながら実施する必要があります。

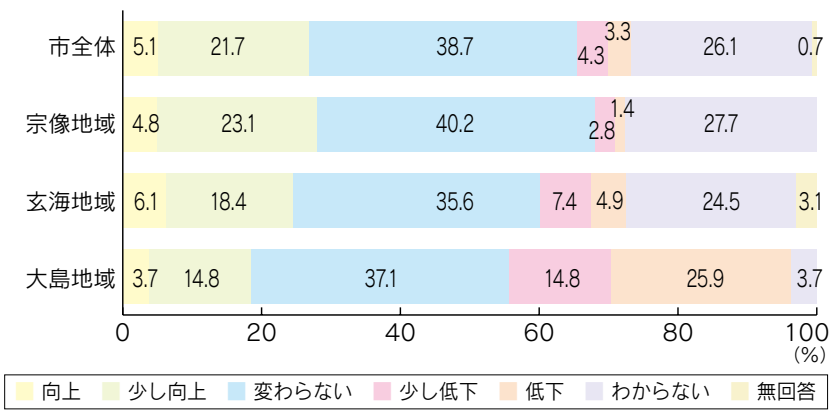
次回は、合併後に実施した主な事業について紹介します。【つづく】

＊合併検証の詳細は、市HP http://www.city.munakata.lg.jp/→「市内にお住まいの方」→「市政情報」→「市の施策」でお知らせしています

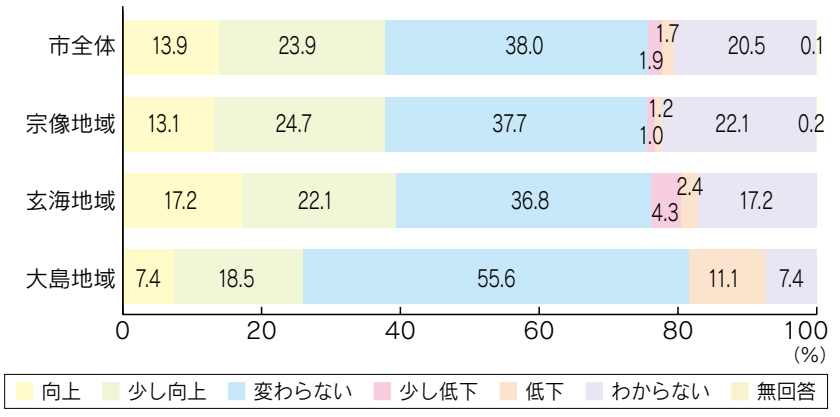
【グラフ1】 市民サービスの変化の状況



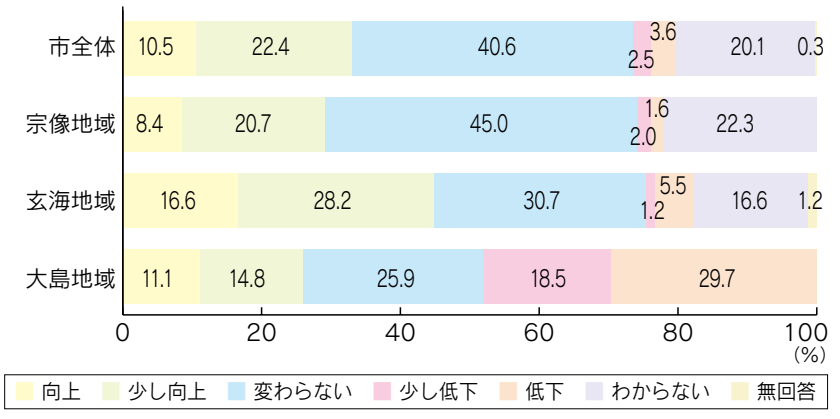
【グラフ2】 合併後の市民サービスに対する市民の評価



【グラフ3】 合併後の住民票などの手続や窓口対応に対する市民の評価



【グラフ4】 合併後のごみ収集や汚水処理などに関する手続やサービス内容に対する市民の評価



合併後のふれあいバスは

合併前

〔宗像地区〕ふれあいバス3路線（有料）
〔玄海地区〕玄海号（無料）

合併後

ふれあいバス4路線（有料）
駅や商店まで運行するので
サービスの向上につながっています。

一体的に運行することで、効率的になっただけではなく、便利になりました。

合併後のごみ処理手数料は

合併前

旧宗像市	大	42円	小 31円
旧玄海町	大	120円	小 70円
旧大島村	ひとり	月額	220円

合併後

大 42円
小 31円

H18年の料金改定により

現在は

特大 64円
大 42円
小 30円

玄海地区では負担が少なくなり、大島地区ではごみを出す量に応じた負担になりました。

水道・下水道の新設・改造・修繕のご用命は…
迅速・親切・丁寧な
宗像管工事協同組合に
年中無休 24 時間対応
☎37-0435
宗像市東郷 1083 番地の 3

SANIX Presents 2011 グローバルアリーナ 9/16(金)～9/25(日) 入場無料
ブルガリアフェスティバル
今年も宗像にブルガリアがやって来る!カザンラック民族舞踊団も出演するコンサートや、ブルガリア物産、限定料理をお楽しみ下さい。
イベント情報
9/18(日)・19(月・祝) ワールドフェスティバル（世界各国の屋台と音楽）
9/23(金・祝) 南国デー（南国の踊りと演奏）
9/24(土)・25(日) ダンスフェスタ（様々なジャンルのダンスコンサート）
イベント盛りだくさん! 9月の連休は、グローバルアリーナへ!
ショップ楡の森2階 レスティングルーム
ブルガリアレストラン「カザンラック」・「バラのアフタヌーンティーセット」
ブルガリアより来日するシェフ自慢のセットや、平日限定で無農薬のバラを使ったティーセットをお楽しみ頂けます。詳細はホームページで。
チラシをご持参の方は、特典色々！チラシはホームページよりダウンロードできます。
グローバルアリーナ 〒811-4153 宗像市吉留 46-1 TEL 0940-33-8400 http://www.g-arena.com