

多摩市役所本庁舎建替についてのアンケート結果の概要(その1)

＜調査概要＞無作為抽出した市民を対象にしたアンケートの結果概要

【調査対象者】市内在住の18歳以上の市民1,200人(住民基本台帳より無作為抽出)

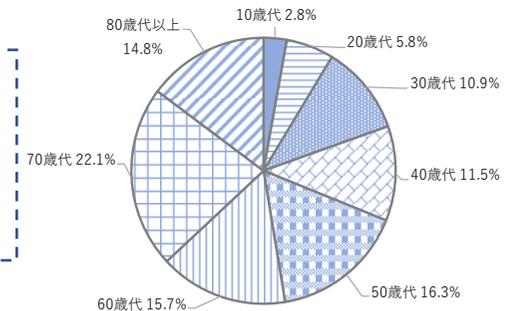
【調査方法】調査票を郵送配布・郵送回収(WEB回答併用)

【実施時期】令和4年2月4日(金)発送、24日(木)締切

【回収状況】有効回収数669票(郵送分460票、Web回答分209票、有効回収率55.8%)

＜回答者の属性＞

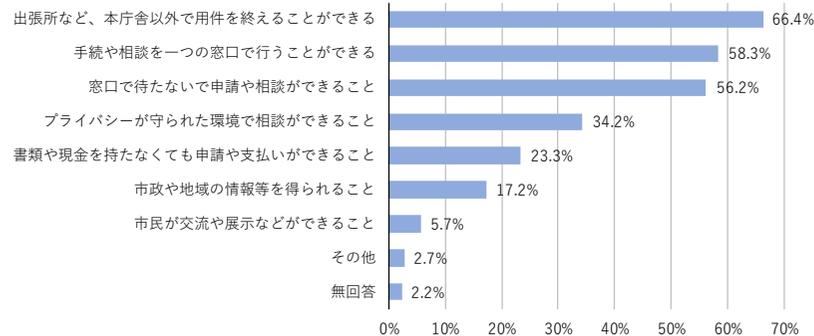
回答者の年齢層は、70歳代が22.1%と最も多く、次いで50歳代の16.3%、60歳代の15.7%。40歳代以下は年齢層が若くなるほど回答者数が少ない。



■重要だと思う市民サービス・本庁舎機能(質問1)

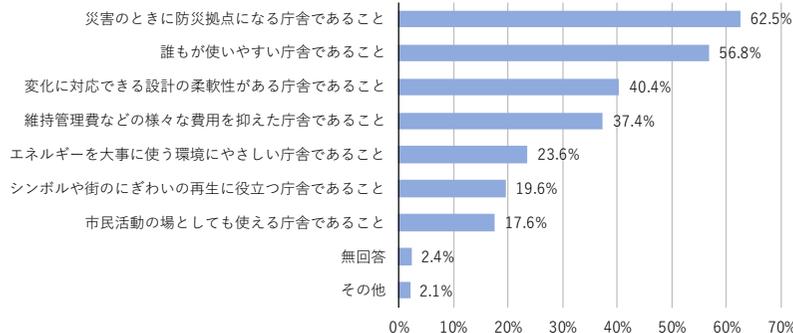
【市民サービスで重要なこと】

- 「本庁舎以外で用件を終えることができる(66.4%)」、「手続きや相談を1つの窓口で行うことができる(58.3%)」、「窓口で待たないで申請や相談ができる(56.2%)」の順に多い。



【本庁舎機能で重要なこと】

- 「防災拠点になる庁舎(62.5%)」、「誰もが使いやすい庁舎(56.8%)」、「変化に対応できる設計の柔軟性がある庁舎(40.4%)」の順に多い。



■本庁舎を訪れた用件(質問2)

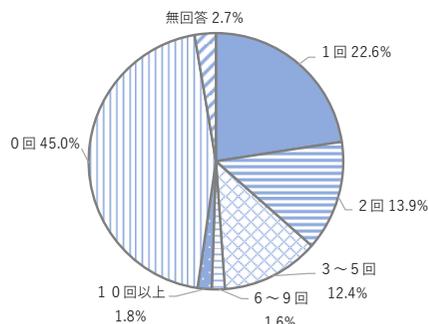
- 「手続き」を目的とする来庁が多く、「住民登録や戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバーに関すること(357件)」、「国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関すること(144件)」、「税金に関すること(115件)」、「福祉(介護保険・高齢福祉・障害福祉・生活相談)に関すること(76件)」、「子育て(保育園・幼稚園・児童館・学童クラブ、各種手当・医療費助成等)に関すること(68件)」の順位に多い。これら上位5項目の手続きが、手続き全体の91.7%を占める。
- 「相談」を目的とする来庁は、「市民相談(法律相談、税務相談、人権・身の上相談等)に関すること(39件)」、「税金に関すること(35件)」、「国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関すること(31件)」の順に多い。



■この1年間で本庁舎・出張所を訪れた回数(質問4)

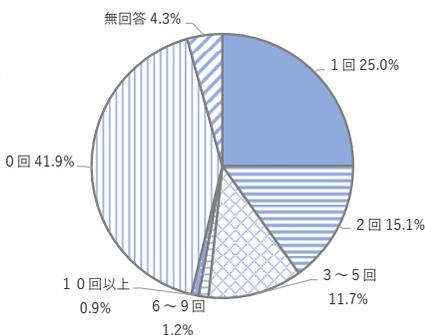
【この1年間で本庁舎を訪れた回数】

- 「1回」が 22.6%で最も多く、次いで「2回」が13.9%、「3～5回」が12.4%。来訪回数が多いほど来訪者の割合は少なくなる傾向。
- また、回答者の 45.0%(301人)は、この1年間(令和3年中)に一度も本庁舎を訪れていないと回答している。



【この1年間で出張所を訪れた回数】

- 「1回」が 25.0%で最も多く、次いで「2回」が15.1%、「3～5回」が11.7%。来訪回数が多いほど来訪者の割合は少なくなる傾向。
- また、回答者の 41.9%(280人)は、この1年間(令和3年中)に一度も出張所を訪れていないと回答している。



■本庁舎・出張所以外での手続き等の経験(質問6)

- 施設では「ベルブ永山、ヴィータ・コミュニネ」が 39.8%と最も多く、他の公共施設に比べても多く利用されている。
- また、本庁舎・出張所以外の公共施設で手続きや相談を「利用したことがない」という回答も 36.9%となっている。



■将来の市役所における手続き方法への期待(質問7)

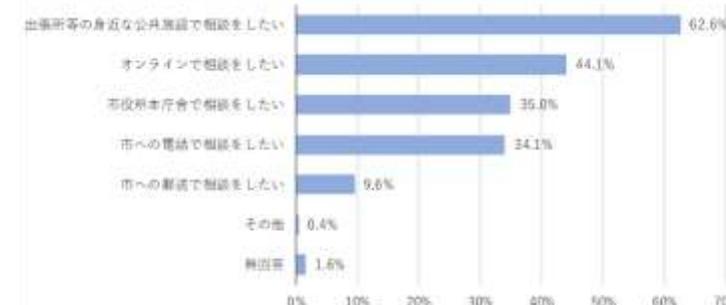
【将来の手続きへの期待】

- 「出張所等の身近な公共施設で手続きをしたい(73.1%)」、「オンライン(アプリ、電子メール、Web 会議システムなど)で手続きをしたい(50.4%)」、「コンビニエンスストアで手続きをしたい(38.0%)」の順に多い。



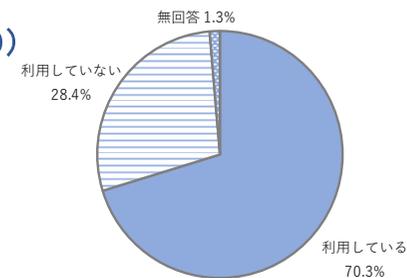
【将来の相談への期待】

- 「出張所等の身近な公共施設で相談をしたい(62.6%)」、「オンライン(アプリ、電子メール、Web 会議システムなど)で相談をしたい(44.1%)」、「市役所本庁舎で相談をしたい(35.0%)」の順に多い。



■日常的なインターネットの利用状況(質問9)

- 日常的にインターネットを「利用している」との回答は 70.3%となっている。



まとめ

- 出張所等の身近な公共施設で手続き・相談をすることを望む人が多い。
- オンラインサービスに対する期待が高い。
- 本庁舎と出張所への来庁回数が少ない人が多い。
- 回答者の7割以上が日常的にインターネットを利用している。