

多摩市役所本庁舎建替についての来庁者アンケート調査票

アンケート調査のお願い

多摩市では、令和11（2029）年度までを目途に、市役所本庁舎の建て替えをするため、基本構想の検討に着手しました。令和3・4年度で基本構想、令和5・6年度で基本計画を策定し、令和7年度以降に設計・建設に取り組む予定です。

このアンケート調査は、基本構想の策定を進めるにあたり、

- ・新しい市役所本庁舎に求められる機能・役割
- ・市役所本庁舎や出張所等の利用状況
- ・市役所での「手続き」や「相談」等の状況とこれからの方向性
- ・インターネットによる手続きなどの利用状況

などについて、市民の皆様の状況やお考えをお聞きするものです。

ご多忙とは存じますが、アンケート調査へのご理解、ご協力の程、よろしくお願いします。

【市役所本庁舎の主な課題】

○災害時の対応

A棟、B棟いずれも、国が定めた防災拠点の耐震水準を満たしていません（首都圏では、今後30年間でM7クラスの地震が70%程度の確率で発生するとされています）。

○庁舎の老朽化・狭隘化等への対応

B棟は令和11（2029）年度に築60年を迎え、老朽化に伴う維持管理費が増大していきます。窓口や相談スペース等が狭く、十分な空間が確保されていません。

○行政のデジタル化の進展などへの対応

行政のデジタル化の進展とともに変化する市民サービスや職員の働き方に対応するためには、レイアウト等を柔軟に変化させる必要がありますが、現庁舎では限界があります。

- ・アンケートは、次のページから始まります。
- ・また、Web上でも回答できます。Webでの回答をご希望の方は、下記URLまたは右のQRコードから2月28日（月）までにご回答ください。

URL：

記入上のお願い

- ◆このアンケートでの「市役所本庁舎」は、現在の市役所本庁舎（多摩市関戸6-12-1）とし、出張所等は含みません。また、出張所は、多摩センター駅出張所、聖蹟桜ヶ丘駅出張所のことをいいます。
- ◆各設問によって○をつける数が異なります。その都度、書いてある記入方法に沿ってご記入ください。
- ◆回答が「その他」にあてはまる場合は、（ ）内に具体的な内容をご記入ください。
- ◆お名前・ご住所等の記載は不要です。
- ◆調査結果は、統計的に処理しますので、個人が特定されることはありません。

I 新しい市役所本庁舎の方向性についてお聞きします。

質問 1. 新しい市役所本庁舎での市民サービスや機能について、あなたは何が特に重要だと思いますか。「A) 市民サービス」と「B) 本庁舎の機能」の選択肢の中からそれぞれあてはまるものを3つまで選んで○を付けてください。

A) 市民サービス

- a-1. 手続きや相談を一つの窓口で行うことができること
- a-2. プライバシーが守られた環境で相談ができること
- a-3. 窓口で待たない（順番待ちがわかる、予約制等）で申請や相談ができること
- a-4. 書類や現金を持たなくても申請や支払いができること
- a-5. 市政や地域の情報等を得られること
- a-6. 市民が交流や展示などができること
- a-7. 出張所など、本庁舎以外で用件を終えることができるようにすること
- a-8. その他（具体的に： _____
_____）

B) 本庁舎の機能

- b-1. 災害のときに防災拠点になる庁舎であること
- b-2. 年齢や障がいの有無などに関わらず誰もが使いやすい庁舎であること
- b-3. エネルギーを大事に使う環境にやさしい庁舎であること
- b-4. 維持管理費などの様々な費用をできるだけ抑えた庁舎であること
- b-5. 将来の様々な変化に対応できる、設計に柔軟性がある庁舎であること
- b-6. 多摩市のシンボルになったり、街のにぎわいの再生に役立つ庁舎であること
- b-7. 市民活動の場としても使える庁舎であること
- b-8. その他（具体的に： _____
_____）

Ⅱ 市役所本庁舎等の利用状況についてお聞きします。

質問2. あなたは、過去3年間にどのような用件で市役所本庁舎を訪れましたか。

訪れた ⇒ 「本庁舎を訪れた用件」にお答えください。
訪れていない ⇒ 質問3へ

本庁舎を訪れた用件

「1. 手続き」「2. 相談」「3. その他」のあてはまるものすべてに○を付けてください。

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	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関すること	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
税金に関すること	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
子育て（保育園・幼稚園、児童館・学童クラブ、各種手当て・医療費助成等）に関すること	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
福祉（介護保険・高齢福祉・障害福祉・生活相談）に関すること	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
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	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
教育（小・中学校、教育相談等）に関すること	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
都市計画・道路・下水道に関すること	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
環境政策・公園等に関すること	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
自治会・町会・管理組合、地域に関すること	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
コロナ関連（給付金、ワクチンなどの申請、相談）に関すること	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()
その他 (具体的に：)	1. 手続き 2. 相談 3. その他 ()

質問3へ

質問3. あなたは、2～3年前（コロナ禍前）とこの1年間（令和3年中）とで、「A）市役所本庁舎」や「B）出張所」への訪問頻度に変化はありましたか。あてはまるものを1つだけ選んで○を付けてください。

A) 本庁舎を訪れた回数

a-1. 多くなった a-2. 少なくなった a-3. 変わらない a-4. わからない

B) 出張所を訪れた回数

b-1. 多くなった b-2. 少なくなった b-3. 変わらない b-4. わからない

質問4. あなたは、この1年間（令和3年中）で、「A）市役所本庁舎」あるいは「B）出張所」を訪れましたか。それぞれについて、あてはまるものを1つだけ選んで○を付けてください。

A) この1年間で本庁舎を訪れた回数

a-1. 1回 a-2. 2回 a-3. 3～5回
a-4. 6～9回 a-5. 10回以上 a-6. 0回

B) この1年間で出張所を訪れた回数

b-1. 1回 b-2. 2回 b-3. 3～5回
b-4. 6～9回 b-5. 10回以上 b-6. 0回



「A）この1年間で本庁舎を訪れた回数」について、1回以上を選択 ⇒ 質問6へ

「A）この1年間で本庁舎を訪れた回数」について、0回を選択 ⇒ 質問5へ

質問5. 質問4で「この1年間で本庁舎を訪れた回数」について0回を選択した方にお聞きします。この1年間（令和3年中）に市役所本庁舎を訪れなかった理由は何ですか。あてはまるものすべてに○を付けてください。

この1年間で本庁舎を訪れなかった理由

1. 本庁舎に用件はあったが来庁を控えた
2. 出張所等の身近な公共施設で間に合った
3. コンビニエンスストアで間に合った
4. オンライン（アプリ、電子メール、Web 会議システムなど）で間に合った
5. 市へ郵送して間に合った
6. 市へ電話して間に合った
7. 用件がなかった
8. その他（具体的に：_____）



質問6へ

質問6. あなたはこれまでに市役所本庁舎や出張所以外の公共施設などで手続きや相談をしたことはありますか。あてはまるものすべてに○を付けてください。

その他公共施設の利用

1. ベルブ永山、ヴィータ・コミュニェ
2. 諏訪複合教育施設（教育センター、発達支援室など）
3. 健康センター
4. 総合福祉センター、地域包括支援センター
5. コミュニティセンター、複合施設（豊ヶ丘、東寺方、諏訪、連光寺）
6. 児童館、多摩保育園、子ども家庭支援センター
7. 利用したことがない
8. その他（具体的に：_____）

Ⅲ 市役所に関する手続きと相談を行う方法についてお聞きします。

質問7. 将来、あなたは、市役所に関する用件について、どのような方法で行えることを期待しますか。「A) 手続き」「B) 相談」のそれぞれについて、あてはまるものすべてを選んで○を付けてください。

将来はこうあって欲しいことをすべて選んでください。

A) 手続き

- a-1. 市役所本庁舎で手続きをしたい
- a-2. 出張所等の身近な公共施設で手続きをしたい
- a-3. コンビニエンスストアで手続きをしたい
- a-4. 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
- a-5. 市への郵送で手続きをしたい
- a-6. 市への電話で手続きをしたい
- a-7. その他（具体的に： _____）

将来はこうあって欲しいことをすべて選んでください。

B) 相談

- b-1. 市役所本庁舎で相談をしたい
- b-2. 出張所等の身近な公共施設で相談をしたい
- b-3. 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
- b-4. 市への郵送で相談をしたい
- b-5. 市への電話で相談をしたい
- b-6. その他（具体的に： _____）

Ⅳ インターネットによる手続き等の利用についてお聞きします。

質問 8. あなたは多摩市で利用できるインターネット手続き（電子申請・アプリ等）をご存知ですか。あてはまるものを1つだけ選んで○を付けてください。

多摩市で利用できるインターネット手続き

1. 知っている

2. 知らなかった

質問 8-2. 質問 8 で「1. 知っている」を選択した方にお聞きします。あなたは多摩市で利用できるインターネット手続き（電子申請・アプリ等）を行ったことがありますか。あてはまるものを1つだけ選んで○を付けてください。

多摩市で利用できるインターネット手続きの経験

1. ある

2. ない

質問 9. あなたは日常的にインターネットを利用されていますか。あてはまるものを1つだけ選んで○を付けてください。

日常的なインターネットの利用

1. 利用している

2. 利用していない

質問 10. あなたご自身の生活で行っていることについて、あてはまるものすべてを選んで○を付けてください。

ご自身の生活で行っていること

1. テレワークやサテライトオフィスなど、身近な場所で仕事をしている
2. 買い物などの支払いは、現金決済よりもキャッシュレス決済が多い
3. 申請などの手続きは、できるかぎりインターネットで行っている
4. Web会議システムを使っている
5. 選択肢 1～4 にあてはまるものはない

V あなた自身のことについてお聞きします。

質問 11. あなたの年齢について、あてはまるものを1つだけ選んで○を付けてください。

あなたの年齢

- | | | | |
|----------|----------|----------|------------|
| 1. 10 歳代 | 2. 20 歳代 | 3. 30 歳代 | 4. 40 歳代 |
| 5. 50 歳代 | 6. 60 歳代 | 7. 70 歳代 | 8. 80 歳代以上 |

質問 12. あなたのお住まいの地域について、あてはまるものを1つだけ選んで○を付けてください。

あなたのお住まいの地域

- | | | | | |
|---------|---------|---------|--------|---------|
| 1. 関戸 | 2. 連光寺 | 3. 貝取 | 4. 乞田 | 5. 和田 |
| 6. 百草 | 7. 落川 | 8. 東寺方 | 9. 一ノ宮 | 10. 桜ヶ丘 |
| 11. 聖ヶ丘 | 12. 馬引沢 | 13. 山王下 | 14. 中沢 | 15. 唐木田 |
| 16. 諏訪 | 17. 永山 | 18. 鶴牧 | 19. 愛宕 | 20. 豊ヶ丘 |
| 21. 落合 | 22. 南野 | | | |

質問 13. 【自由回答】将来の多摩市役所のサービスや市役所本庁舎の建替えについて、あなたが望むことや提案したいことなどがあれば自由にご記入ください。

以上でアンケートは終了です。

お忙しい中、ご協力いただき、誠にありがとうございました。