

市民アンケート（案）

1 調査の概要

対象者：市内在住の18歳以上の市民1,200人

令和3年11月1日時点の住民基本台帳から層化抽出法により抽出

調査方法：アンケート調査票を郵送配布・郵送回収（WEB回答併用）

※WEB回答はLoGoフォームを利用する。依頼文にQRコードとURLを記載してWEB上のアンケートに案内する。

WEB回答になれていない人は依頼文と同封する紙のアンケートで回答し、同封の返信用封筒で送付する。

※別途で窓口アンケート等を実施する予定。

実施時期：令和4年1月11日（火）発送、31日（月）締切

2 調査の目的

近年のデジタル化の進展等を踏まえて、市民が求める行政サービスの方法や方向性などのニーズや、市役所本庁舎に求める機能に関する意識を把握し、将来の本庁舎のあるべき姿、必要な機能等を検討する素材とするためアンケート調査を実施する。

3 調査項目のねらい

質問1：新しい市役所本庁舎に求める機能

【質問1のねらい】

新しい市役所本庁舎に求められる機能について、重要視しているものを確認する。

質問2：コロナ禍の1年間で、本庁舎と出張所に訪れた、それぞれの回数

【質問2のねらい】

コロナ禍での本庁舎への来庁回数について、経年変化を確認する。あわせて出張所に訪れた回数を確認し、本庁舎との比較を行う。

質問3：コロナ禍の1年間に本庁舎を訪れた用件 ※質問1本庁舎来庁回数1回以上対象

【質問3のねらい】

コロナ禍でも本庁舎を訪れた用件の種類を確認する。

※選択肢は、平成28年に実施したアンケート（本庁舎での用件）とほぼ同じ。

質問4：コロナ禍の1年間に本庁舎へ来庁しなかった理由 ※質問1本庁舎来庁回数0回対象

【質問4のねらい】

本庁舎へ行かなくても市公式ホームページやアプリ等で行うことができているか確認する。

質問5：コロナ禍前と現在での本庁舎への来庁頻度の変化

【質問5のねらい】

コロナ禍での本庁舎への来庁頻度の影響を確認する。

質問6：手続きや相談などでの市役所本庁舎や出張所以外の公共施設等の利用の有無

【質問6のねらい】

手続きや相談などでの市役所本庁舎や出張所以外の公共施設等の利用状況から、現状で市民に身近なサービスがどの程度できているか確認する。

質問 7 : 将来に期待する、市役所への用件（手続き、相談）を行う方法

質問 8 : 多摩市で行われているインターネット手続き（電子申請・アプリ等）の利用経験の有無

質問 9 : パソコンやスマートフォンの日常の利用状況

質問 10 : ICT等の利用状況

【質問 7・8・9・10 のねらい】

将来の行政サービスの検討のため、市民サービスのオンライン化の要望、市民の ICT 等の利用状況を確認する。

質問 11 : 年齢

【質問 11 のねらい】

年齢別にデジタル機器の利用状況、求めるサービスの違いを把握する。

質問 12 : 居住地

【質問 12 のねらい】

居住地別に本庁舎と出張所の各々を訪れた回数を把握する。

質問 13 : 自由回答

【質問 13 のねらい】

将来の行政サービスに求めるものがあれば、意見・要望をいただく。

多摩市役所本庁舎建替についてのアンケート調査票

記入上のお願い

- ◆ここでいう「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、多摩センター駅出張所、聖蹟桜ヶ丘駅出張所等は含みません。
- ◆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。

現在の多摩市役所本庁舎は、昭和44年に建築したB棟と、昭和59年に建築したA棟などで構成されています。A棟、B棟いずれも、国が定める防災拠点に求められる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。本庁舎の耐震化は喫緊の課題です。

また、市役所本庁舎は市民サービスの拠点施設ですが、狭隘化により相談スペース等が十分確保されていない状況があります。B棟は令和11（2029）年度に築60年を向かえ、老朽化に伴う維持管理費が増大してきています。

このようなことから、令和11（2029）年度までに本庁舎を建て替えることを目途に、基本構想の検討を着手しました。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する予定です。特に、新型コロナウイルス感染症拡大により、行政のデジタル化の課題が明らかになりました。デジタル化を進めることで市民サービスの向上を目指すことが重要と考えています。

そのようなことから、この度のアンケート調査では、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
- ・市役所本庁舎等の利用状況
- ・市役所での「手続き」や「相談」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、市民の皆様のお考えを聞きするものです。

大変、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、よろしくお願い致します。



次のページからアンケートになります。

WEB上で回答する方は次のURL または QR コードからアンケートへ

URL :

QR コード

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に求める機能の重要性についてどのようにお考えですか。あなたのお考えに近い内容について、以下の中からあてはまるものすべてを選んで番号に○を付けてください。

1. 大地震が発生しても、倒壊などのない耐震性があること。
2. 地震災害や風水害の発生に対して、情報収集と的確な指示・命令のできる対策本部機能があること。
3. 広域的な感染症の発生にも対応できる、本庁舎と他の公共施設で市民サービスの提供できる連携体制があること。
4. 災害時にも市役所の業務を継続できる、エネルギーや水などを確保する機能があること。
5. 一つの窓口で全ての手続きと相談を行うことができること。
6. 窓口がわかりやすい、移動しやすいレイアウトなどユニバーサルデザイン（※）に配慮していること。
7. プライバシーに配慮した環境で各種相談ができること。
8. 窓口で待たない（予約制等）、書類や現金を持たなくてよい（ペーパーレス、キャッシュレス等）など、負担軽減が図られていること。
9. 本庁舎に来なくても、駅近くの公共施設やオンラインで手続きや相談ができること。
10. 自然エネルギー活用や省エネルギー等、環境に配慮していること。
11. 財政負担を抑えたシンプルで機能的な庁舎であること。
12. レイアウトが変更しやすい、2つ以上の用途で利用が可能など、時代の変化に柔軟、かつ効率よく対応できる庁舎であること。
13. 市政や地域の情報等を知ることができるスペースを備えていること。
14. いつでも市民が自由に使える交流スペースや展示スペースを備えていること。
15. 多摩市のシンボルとなるようなデザインであること。
16. 街のにぎわいや再生に貢献すること。
17. その他（具体的に： _____)

※ユニバーサルデザイン：文化・言語・国籍の違い、老若男女といった差異、障害・能力の如何を問わずに、できるだけ多くの人々が利用することができる施設・製品・情報の設計（デザイン）のこと。

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、コロナ禍の1年間（令和3年中）で、何回ほど市役所本庁舎あるいは出張所（多摩センター駅出張所、聖蹟桜ヶ丘駅出張所）を訪れましたか。それぞれについて、あてはまるものを1つだけ選んで番号に○を付けてください。

本庁舎を訪れた回数

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

出張所を訪れた回数

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



「本庁舎を訪れた回数」について、1回以上を選択 ⇒ 質問3へ

「本庁舎を訪れた回数」について、0回を選択 ⇒ 質問4へ

質問3. 質問2で「本庁舎を訪れた回数」について1回以上を選択した方にお聞きします。あなたは、コロナ禍の1年間(令和3年中)にどのような用件で市役所本庁舎を訪れましたか。番号1から12までの用件の中から「手続き」「相談」「その他」を行ったものについて、あてはまるものすべてを選んで「手続き」「相談」「その他」のそれぞれに○を付けてください。

【記載例】住民登録の手続き、相談をし、国民健康保険の問合せをした場合

1.	住民登録や戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバーに関する事	<input checked="" type="radio"/> 手続き	<input checked="" type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
2.	国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input checked="" type="radio"/> その他 問合せ

1.	住民登録や戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバーに関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
2.	国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
3.	税金に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
4.	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)に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
5.	福祉(介護保険・高齢福祉・障害福祉・生活相談)に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
6.	市民相談(法律相談、税務相談、人権・身の上相談等)に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
7.	教育(小・中学校、教育相談等)に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
8.	都市計画・道路・下水道に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
9.	環境政策・公園等に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
10.	自治会・町会・管理組合、地域に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
11.	コロナ関連(給付金、ワクチンなどの申請、相談)に関する事	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他
12.	その他 (具体的に：)	<input type="radio"/> 手続き	<input type="radio"/> 相談	<input type="radio"/> その他



質問5へ

質問4. 質問2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。あなたは、どのような理由でコロナ禍の1年間（令和3年中）に市役所本庁舎を訪れませんでしたか。以下の中からあてはまるものすべてを選んで番号に○を付けてください。

1. 本庁舎に用件はあったが来庁を控えた
2. 出張所等の身近な施設で間に合った
3. コンビニで間に合った
4. 市公式ホームページで間に合った
5. 市のアプリで間に合った
6. 市へ電子メールを送付して間に合った
7. 市へ電話して間に合った
8. 用件がなかった
9. その他（具体的に： _____)

質問5. あなたは、コロナ禍前と現在とで、市役所本庁舎への来庁頻度に変化はありましたか。以下の中からあてはまるものを1つだけを選んで番号に○を付けてください。

1. 多くなった
2. 少なくなった
3. 変わらない
4. わからない

質問6. あなたはこれまでに手続きや相談などで、市役所本庁舎や出張所以外の公共施設などを利用されたことはありますか？以下の中からあてはまるものすべてを選んで番号に○を付けてください。

1. 公民館
2. 健康センター
3. 総合福祉センター、地域包括支援センター
4. 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）
5. 児童館、保育園、子ども家庭支援センター
6. その他（具体的に： _____)
7. 利用したことがない

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。「手続き」「相談」のそれぞれについて、**あてはまるものすべて**を選んで番号に○を付けてください。

将来はこうあって欲しいことを全て選んでください！

手続き

1. 市役所本庁舎でしたい
2. 出張所等の身近な施設でしたい
3. コンビニでしたい
4. 市公式ホームページでしたい
5. 市のアプリでしたい
6. その他（具体的に： _____)

将来はこうあって欲しいことを全て選んでください！

相談

1. 市役所本庁舎でしたい
2. 出張所等の身近な施設でしたい
3. 市公式ホームページでしたい
4. 市のアプリでしたい
5. 市への電子メールでしたい
6. 市への電話でしたい
7. その他（具体的に： _____)

Ⅳ インターネットによる手続き、パソコン、スマートフォン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）を行ったことがありますか。以下の中から**あてはまるものを1つだけ**選んで番号に○を付けてください。

1. インターネット手続きを行った
2. インターネット手続きを行っていない

質問 9. あなたは日常的にパソコンやスマートフォンを利用されていますか。以下の中からあてはまるものを1つだけ選んで番号に○を付けてください。

- 1. 日常的にパソコンやスマートフォンを使用している。
- 2. パソコンやスマートフォンはあるが、インターネットはほとんど利用していない。
- 3. パソコンやスマートフォンは持っていない。

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

- 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する事。
- 2. 買い物や税金の納付など支払いは、キャッシュレスを利用すること。
- 3. 市役所に限らず、ウェブ（W e b）上で申請できるものは利用すること。
- 4. ウェブ（W e b）上で会議をすること。
- 5. その他（具体的に： _____)

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、以下の中からあてはまるものを1つだけ選んで番号に○を付けてください。

- | | | | |
|----------|----------|----------|------------|
| 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、以下の中からあてはまるものを1つだけ選んで番号に○を付けてください。

- | | | | | |
|---------|---------|---------|--------|---------|
| 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について、ご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

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。

ご記入いただいた調査票は、記入漏れ等がないことをご確認の上、

同封の返信用封筒（切手は不要です）に入れて

令和4年1月31日（月）までに ポストにご投函ください。