

多摩市役所本庁舎建替についての アンケートの結果（無作為抽出）

目 次

1. 調査の目的.....	1
2. 調査の概要.....	1
3. アンケート調査結果.....	3
(1) 回答者の属性.....	3
(2) 新庁舎での市民サービス・機能の評価	5
(3) 本庁舎を訪れた用件.....	9
(4) 本庁舎・出張所を訪れた回数の増減.....	11
(5) 本庁舎・出張所を訪れた回数.....	13
(6) 本庁舎・出張所を訪れなかった理由	15
(7) 本庁舎・出張所以外での手続き等の経験.....	17
(8) 将来の市役所における手続き方法への期待	19
(9) インターネット手続きの認知度	23
(10) インターネット手続きの経験.....	24
(11) 日常的なインターネットの利用	25
(12) 日常生活で行っていること	26
(13) 自由意見.....	28
◆自由回答の記載内容	31
調 査 票	50

1. 調査の目的

本市では、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ており、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となっています。

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、市民の状況や考え方を把握することで、基本構想の策定に資する基礎資料とすることを目的としています。

2. 調査の概要

調査対象者：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年齢、地域について区分し、比例割り当てにより全区分よりそれぞれ対象者を無作為抽出

調査方法：住民基本台帳による層化無作為抽出

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 回答になっていない人は依頼文に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。

実施時期：無作為抽出 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			回収率
無作為抽出	郵送分	460	計 669	55.8%
	Web 回答分	209		

※郵送による回収は 461 票であったが、全問未記入の調査票が 1 票あったため無効票としている

■調査の信頼性

この調査は、無作為抽出により対象者を定めています。このような抽出方法による調査の場合は、抽出された一部分をとって全体を推定するため算出された数値（％）に多少の誤差（標本誤差）があります。この標本誤差の大きさは、次の式で近似できます。

信頼度を 95％とすると、信頼率による定数は 1.96 のため、以下の式で示されます。

$$\text{標本誤差} = \pm 1.96 \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(1-P)}{n}}$$

{

N ＝母集団の数

n ＝基数（サンプル数）

P ＝回答比率

この式を用いて、母集団の数を 127,629 人（令和 3 年 11 月 1 日現在の市内居住の満 18 歳以上の男女）として有効回収数（669 票）から本調査における標本誤差を計算すると、回答比率 P を誤差が最大となる 0.5 と設定した場合でも、標本誤差は ±5％以内になります。一般的に、標本誤差が 5％以内であればよいとされています。

上記の計算式に基づき、今回の標本誤差を計算しますと下の表のようになります。

表 回答比率と標本誤差

回答比率(P)	50%	40% または 60%	30% または 70%	20% または 80%	10% または 90%
標本誤差	±3.8%	±3.7%	±3.5%	±3.0%	±2.3%

つまりアンケート結果から、「母集団（18 歳以上の市民全体）がアンケート結果とおなじだ」と言うことができますが、厳密には表のような誤差があり、それが 5％以下の場合には一般には許容されるということになります。

集計結果は、小数第二位を四捨五入しているため、合計が 100％にならないことがあります。また、複数選択の設問についても、合計は 100％にはなりません。

3. アンケート調査結果

(1) 回答者の属性

【年齢】 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。

- 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%となっています。40歳代以下は年齢層が若くなるほど回答者数が少ない結果となっています。

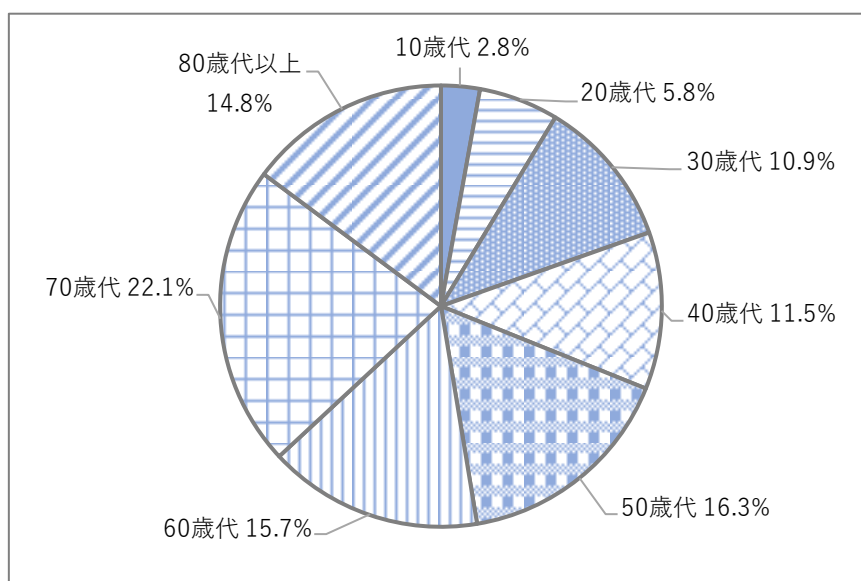


図 回答者の年齢

表 回答者の年齢

選択肢	回答数	割合
10 歳代	19	2.8%
20 歳代	39	5.8%
30 歳代	73	10.9%
40 歳代	77	11.5%
50 歳代	109	16.3%
60 歳代	105	15.7%
70 歳代	148	22.1%
80 歳代以上	99	14.8%
合計	669	100.0%

【居住地】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。

- 回答者の居住地域では、和田（8.5%）、関戸（8.4%）、諏訪（8.2%）が多く、山王下（0%）、百草（0.3%）、落川（0.4%）、乞田（0.4%）、東寺方（0.9%）が少ない結果となっています。

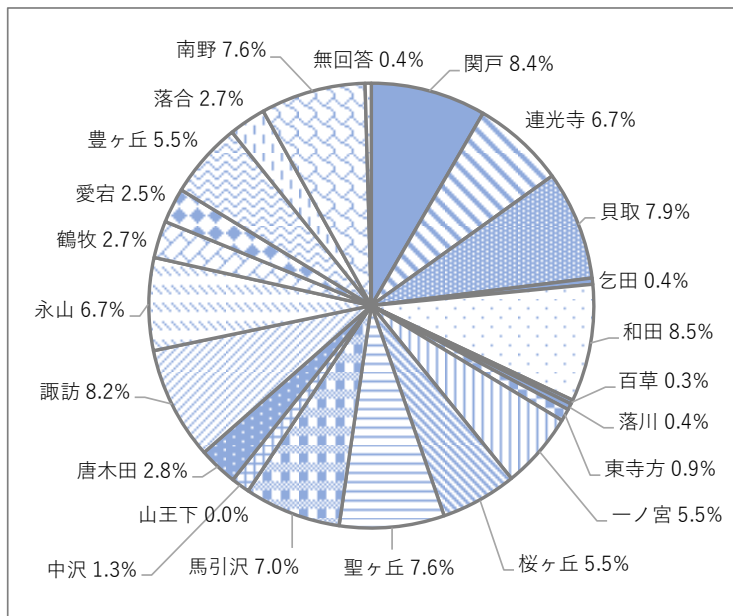


図 回答者の居住地区

表 回答者の居住地区

選択肢	回答数	割合
関戸	56	8.4%
連光寺	45	6.7%
貝取	53	7.9%
乞田	3	0.4%
和田	57	8.5%
百草	2	0.3%
落川	3	0.4%
東寺方	6	0.9%
一ノ宮	37	5.5%
桜ヶ丘	37	5.5%
聖ヶ丘	51	7.6%
馬引沢	47	7.0%
山王下	0	0.0%
中沢	9	1.3%
唐木田	19	2.8%
諏訪	55	8.2%
永山	45	6.7%
鶴牧	18	2.7%
愛宕	17	2.5%
豊ヶ丘	37	5.5%
落合	18	2.7%
南野	51	7.6%
無回答	3	0.4%
合計	669	100.0%

（２）新庁舎での市民サービス・機能の評価

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

- 特に重要だと思う市民サービスについて伺ったところ、「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」が 66.4%で最も多く、次いで「手続きや相談を一つの窓口で行うことができる」58.3%、「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」56.2%の順で多くなっています。

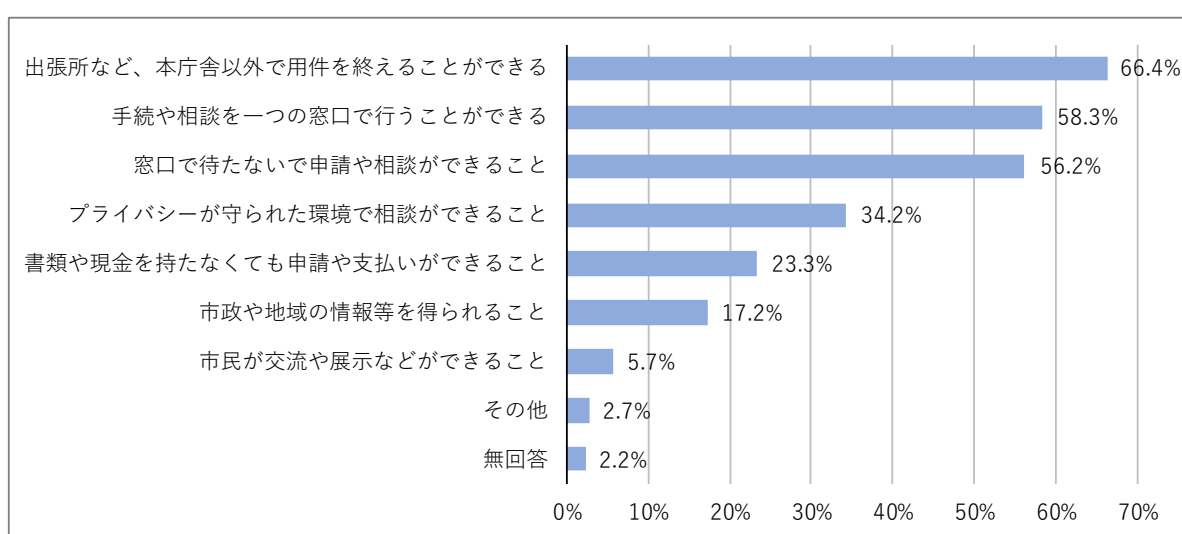


図 特に重要だと思う市民サービス（割合）

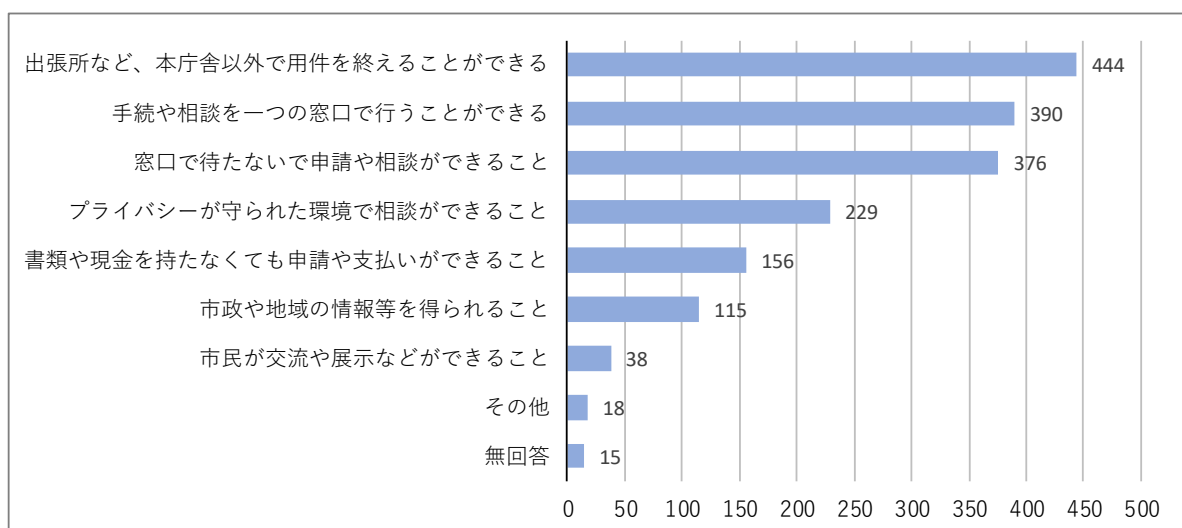


図 特に重要だと思う市民サービス（実数）

表 特に重要だと思う市民サービス

選択肢	回答数	割合
手続や相談を一つの窓口で行うことができる	390	58.3%
プライバシーが守られた環境で相談ができること	229	34.2%
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	376	56.2%
書類や現金を持たなくても申請や支払いができること	156	23.3%
市政や地域の情報等を得られること	115	17.2%
市民が交流や展示などができること	38	5.7%
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	444	66.4%
その他	18	2.7%
無回答	15	2.2%
合計	1,781	266.2%

【その他の主な回答】

- ・オンライン対応（手続き・相談等）の充実（同様の回答 5 件）
- ・土日（休日）対応の充実（同様の回答 3 件）
- ・市民来訪に伴う利便性の追求。動線スペース、識別しやすい表示の統一化。 等

B) 本庁舎の機能

- 特に重要だと思う本庁舎の機能について伺ったところ、「災害のときに防災拠点になる庁舎であること」が 62.5%で最も多く、次いで「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」56.8%、「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」40.4%の順で多くなっています。

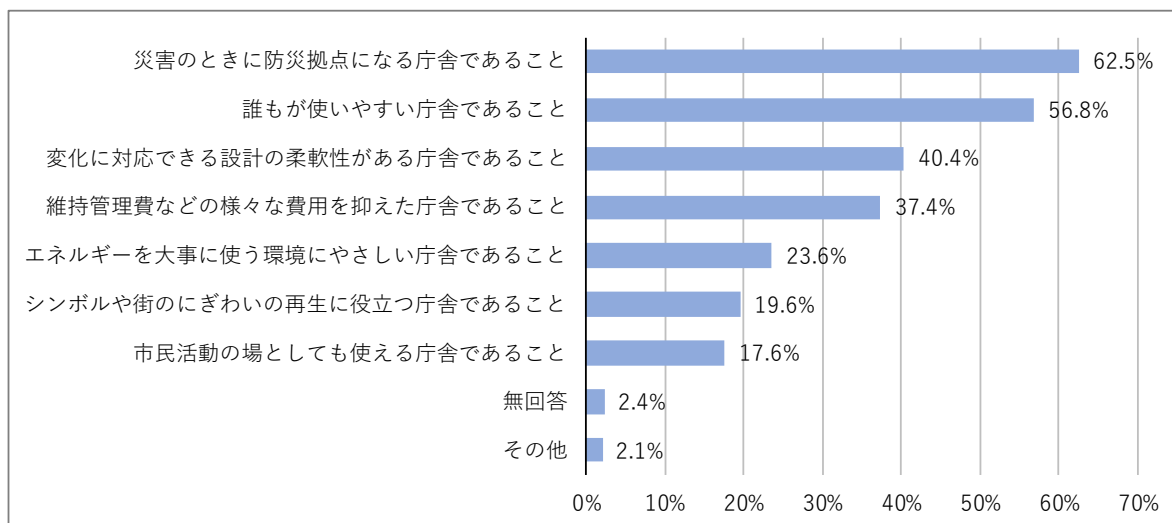


図 特に重要だと思う本庁舎の機能（割合）

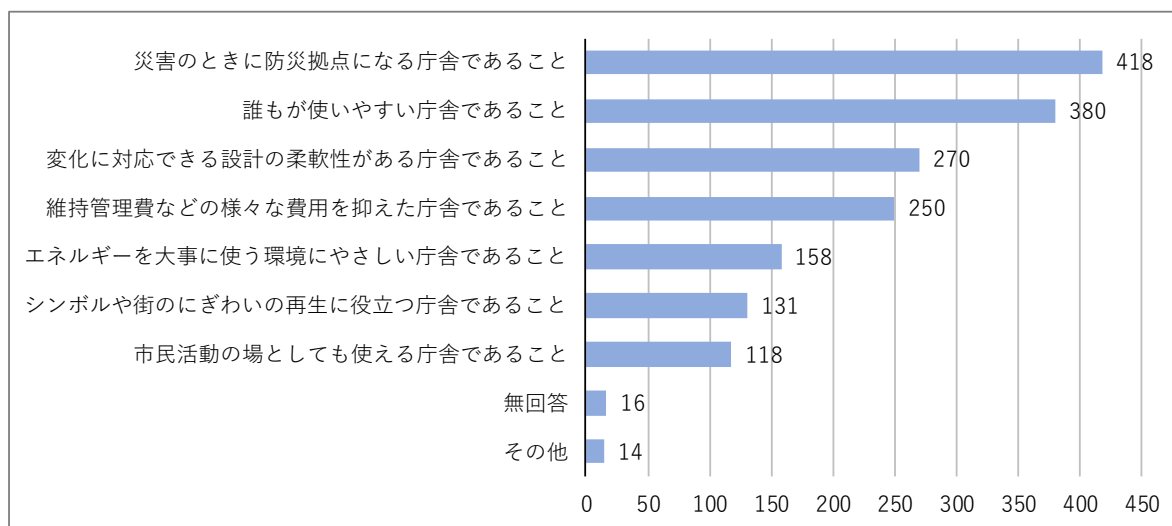


図 特に重要だと思う本庁舎の機能（実数）

表 特に重要だと思う本庁舎の機能

選択肢	回答数	割合
災害のときに防災拠点になる庁舎であること	418	62.5%
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	380	56.8%
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	158	23.6%
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	250	37.4%
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	270	40.4%
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	131	19.6%
市民活動の場としても使える庁舎であること	118	17.6%
その他	14	2.1%
無回答	16	2.4%
合計	1,755	262.3%

【その他の主な回答】

- ・現在の本庁舎は交通の便が悪い、現在地より交通の便の良い場所へ移転。(同様の回答3件)
- ・最小限のコストで運営できる建物。
- ・最寄駅から徒歩圏内希望（もしくは出張所で手続きできる業務の拡大希望）
- ・本庁舎と身近な市民サービスの拠点とは、その機能・役割分担を明確にしたほうが良い。
- ・最も利用する市職員が使いやすく疲れにくい庁舎に。効率、経済的、緊急時など様々な面からみて最重要。 等

(3) 本庁舎を訪れた用件

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。

- 本庁舎を訪れた用件の内容をみると「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事」の手続きが357件、「国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関する事」の手続きが144件、「税金に関する事」が115件、「福祉（介護保険・高齢福祉・障害福祉・生活相談）に関する事」が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）に関する事」が68件で、これら上位5項目の手続きが、手続き全体の91.7%を占めています。



図 本庁舎を訪れた用件（実数）

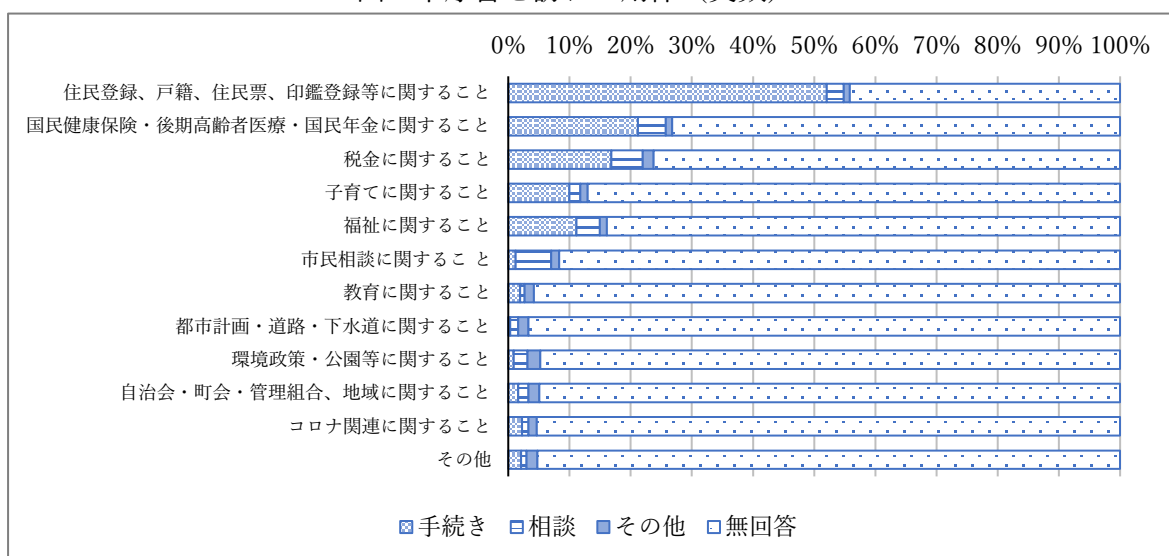


図 本庁舎を訪れた用件（割合）

- 「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」が39件、「税金に関すること」が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」が31件となっています。

表 本庁舎を訪れた用件（複数選択）

選択肢	手続き	相 談	その他	無回答
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	19	7	303
国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関すること	144	31	7	498
税金に関すること	115	35	12	520
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	12	8	591
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	26	8	572
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	8	39	9	616
教育（小・中学校、教育相談等）に関すること	13	5	10	644
都市計画・道路・下水道に関すること	2	9	11	648
環境政策・公園等に関すること	6	15	14	635
自治会・町会・管理組合、地域に関すること	11	11	12	638
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	15	7	9	638
その他	14	6	12	642
合計	829	215	119	—

表 本庁舎を訪れた用件（割合）

選択肢	手続き	相 談	その他	無回答
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	53.4%	2.8%	1.0%	45.3%
国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関すること	21.5%	4.6%	1.0%	74.4%
税金に関すること	17.2%	5.2%	1.8%	77.7%
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	10.2%	1.8%	1.2%	88.3%
福祉（介護保険・高齢福祉・障害福祉・生活相談）に関すること	11.4%	3.9%	1.2%	85.5%
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	1.2%	5.8%	1.3%	92.1%
教育（小・中学校、教育相談等）に関すること	1.9%	0.7%	1.5%	96.3%
都市計画・道路・下水道に関すること	0.3%	1.3%	1.6%	96.9%
環境政策・公園等に関すること	0.9%	2.2%	2.1%	94.9%
自治会・町会・管理組合、地域に関すること	1.6%	1.6%	1.8%	95.4%
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	2.2%	1.0%	1.3%	95.4%
その他	2.1%	0.9%	1.8%	96.0%
合計*	123.9%	32.1%	17.8%	—

※2つ以上の用件で訪れた人がいるため、合計は100%になりません。

(4) 本庁舎・出張所を訪れた回数の増減

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

- 2～3年前（コロナ禍前）とこの1年間（令和3年中）と本庁舎への来訪頻度の変化について伺ったところ、「変わらない」が75.3%で最も多く、「少なくなった」が13.0%、「多くなった」が3.4%となっています。

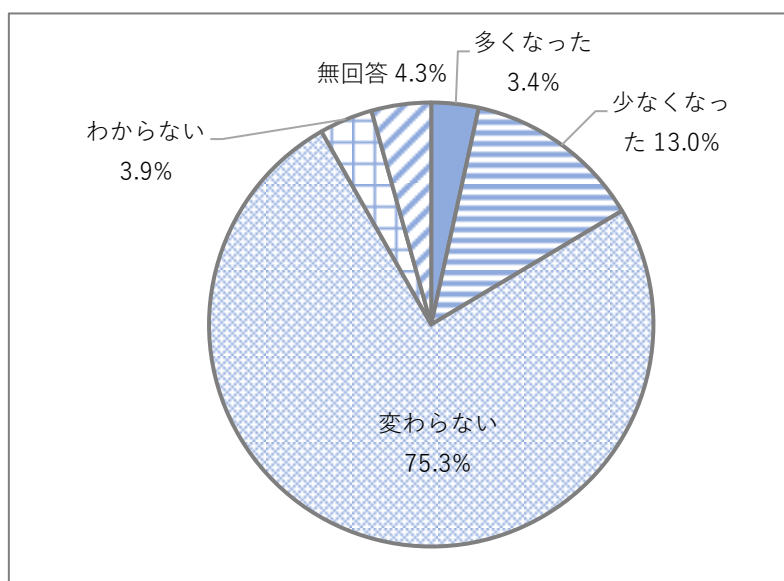


図 本庁舎への来訪頻度の変化（割合）

表 本庁舎への来訪頻度の変化

選択肢	回答数	割合
多くなった	23	3.4%
少なくなった	87	13.0%
変わらない	504	75.3%
わからない	26	3.9%
無回答	29	4.3%
合計	669	100.0%

B) 出張所を訪れた回数

- 2～3年前（コロナ禍前）とこの1年間（令和3年中）と出張所への来訪頻度の変化について伺ったところ、「変わらない」が74.9%で最も多く、「少なくなった」が9.9%、「多くなった」が5.5%となっています。
- 本庁舎への来訪頻度の変化を比べると、「多くなった」との回答割合が本庁舎よりも多く、「少なくなった」との回答が本庁舎に比べ少ない割合となっています。

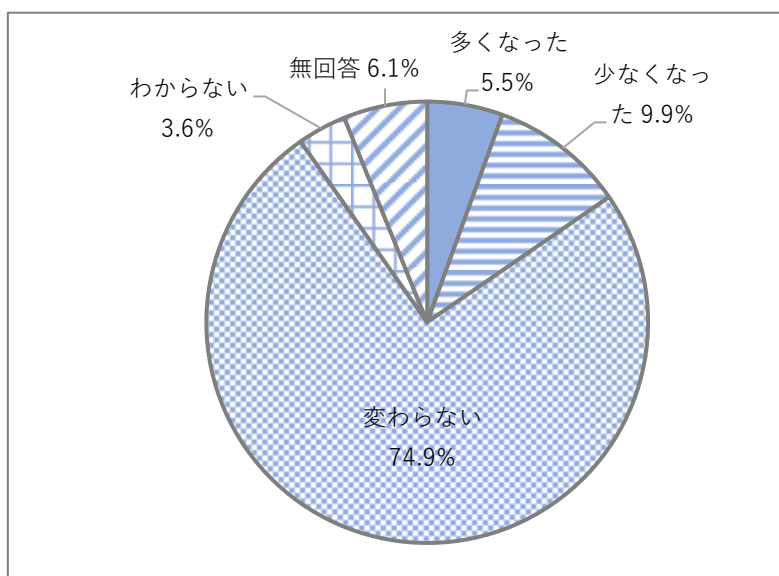


図 出張所への来訪頻度の変化（割合）

表 出張所への来訪頻度の変化

選択肢	回答数	割合
多くなった	37	5.5%
少なくなった	66	9.9%
変わらない	501	74.9%
わからない	24	3.6%
無回答	41	6.1%
合計	669	100.0%

（５）本庁舎・出張所を訪れた回数

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

「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
「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

- 本庁舎を訪れた回数は、「１回」が 22.6% で最も多く、次いで「２回」が 13.9%、「３～５回」が 12.4% であり、来訪回数が多いほど来訪者の割合は少なくなる傾向にあります。
- 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ます。

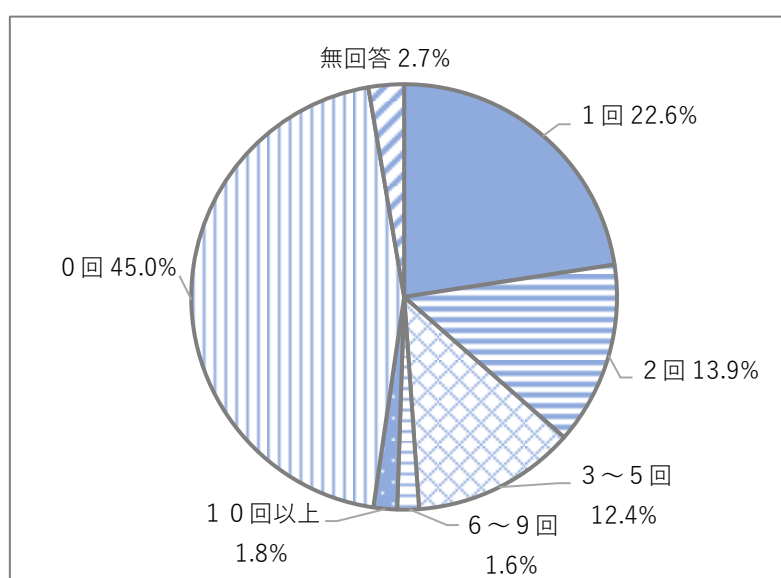


図 この１年間（令和３年中）の本庁舎来訪回数（割合）

表 この１年間（令和３年中）の本庁舎来訪回数

選択肢	回答数	割合
1回	151	22.6%
2回	93	13.9%
3～5回	83	12.4%
6～9回	11	1.6%
10回以上	12	1.8%
0回	301	45.0%
無回答	18	2.7%
合計	669	100.0%

B) この1年間で出張所を訪れた回数

- 出張所を訪れた回数は、「1回」が25.0%で最も多く、次いで「2回」が15.1%、「3～5回」が11.7%であり、来訪回数が多いほど来訪者の割合は少なくなる傾向は本庁舎の来訪回数と同様の傾向にあります。
- 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ます。

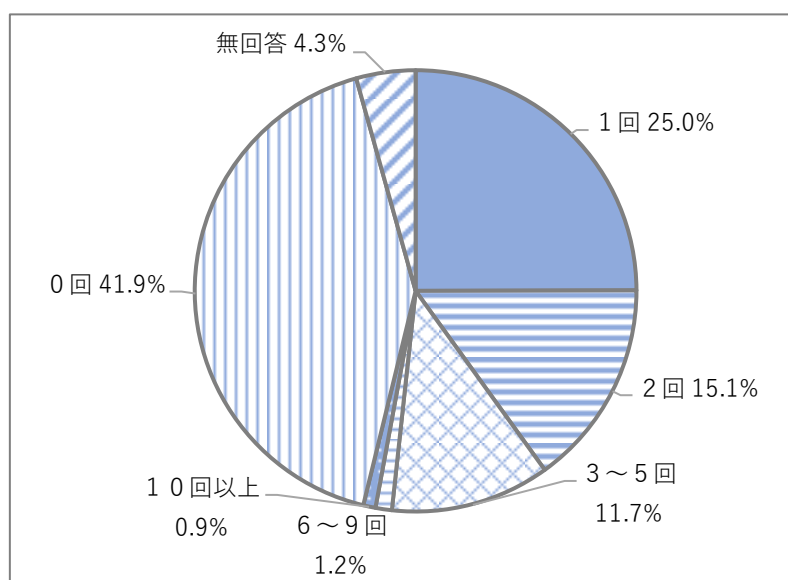


図 この1年間（令和3年中）の出張所来訪回数（割合）

表 この1年間（令和3年中）の出張所来訪回数

選択肢	回答数	割合
1回	167	25.0%
2回	101	15.1%
3～5回	78	11.7%
6～9回	8	1.2%
10回以上	6	0.9%
0回	280	41.9%
無回答	29	4.3%
合計	669	100.0%

（６）本庁舎・出張所を訪れなかった理由

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（令和３年中）に市役所本庁舎を訪れなかった理由は、「用件がなかった」が45.8%で最も多く、次いで「出張所等の身近な公共施設で間に合った」が37.5%となっています。

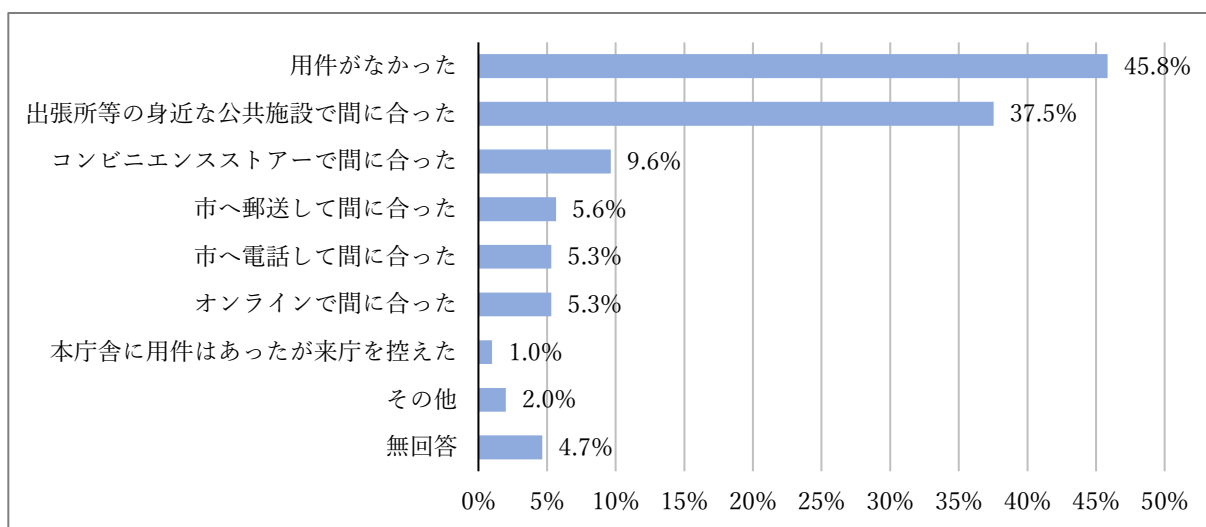


図 本庁舎を訪れなかった理由（割合）

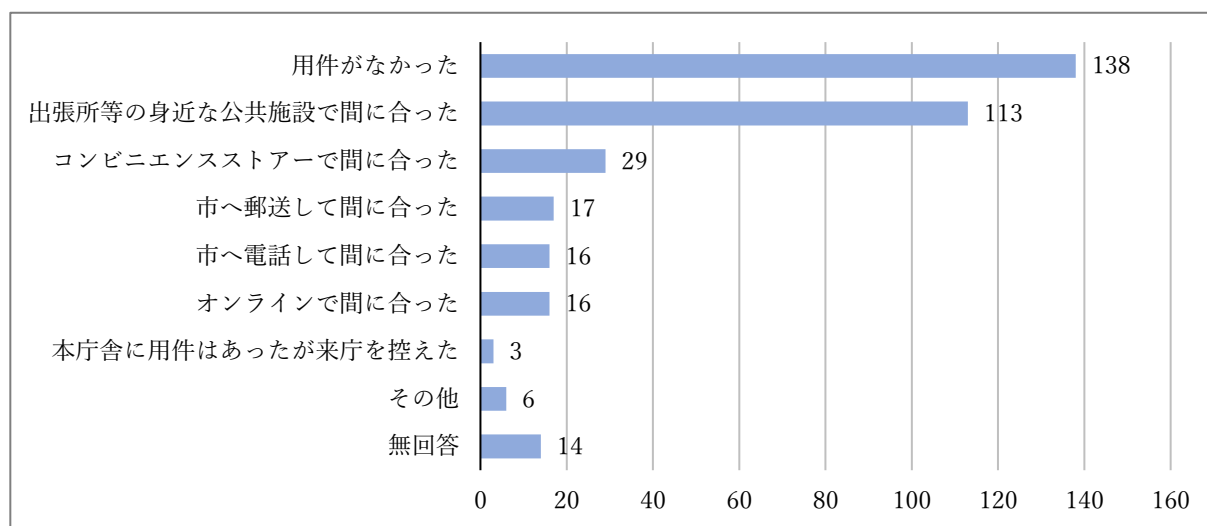


図 本庁舎を訪れなかった理由（実数）

表 本庁舎を訪れなかった理由

選択肢	回答数	割合
本庁舎に用件はあったが来庁を控えた	3	1.0%
出張所等の身近な公共施設で間に合った	113	37.5%
コンビニエンスストアで間に合った	29	9.6%
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	16	5.3%
市へ郵送して間に合った	17	5.6%
市へ電話して間に合った	16	5.3%
用件がなかった	138	45.8%
その他	6	2.0%
無回答	14	4.7%
回答者	301	

※質問 4 で訪問回数を 0 回と回答した 301 名を対象としているが、複数回答としているため合計は、これに合いません。

（７）本庁舎・出張所以外での手続き等の経験

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。

- 本庁舎・出張所以外の公共施設での手続きや相談をしたことがあるか伺ったところ、施設では「ベルブ永山、ヴィータ・コムーネ」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ます。
- 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%となっています。

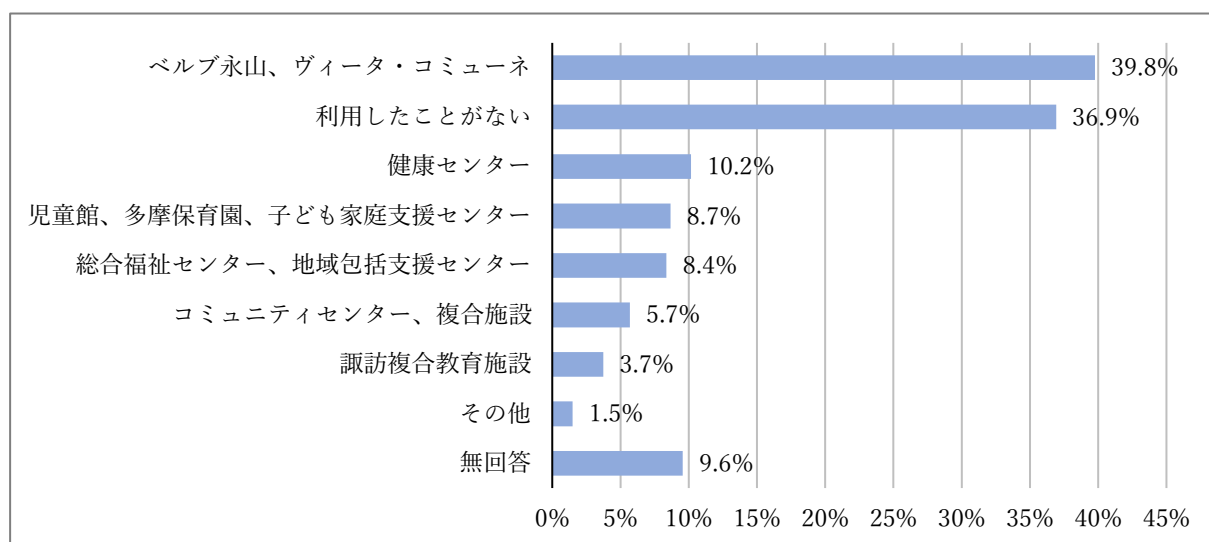


図 本庁舎・出張所以外の公共施設での手続き等の状況（割合）

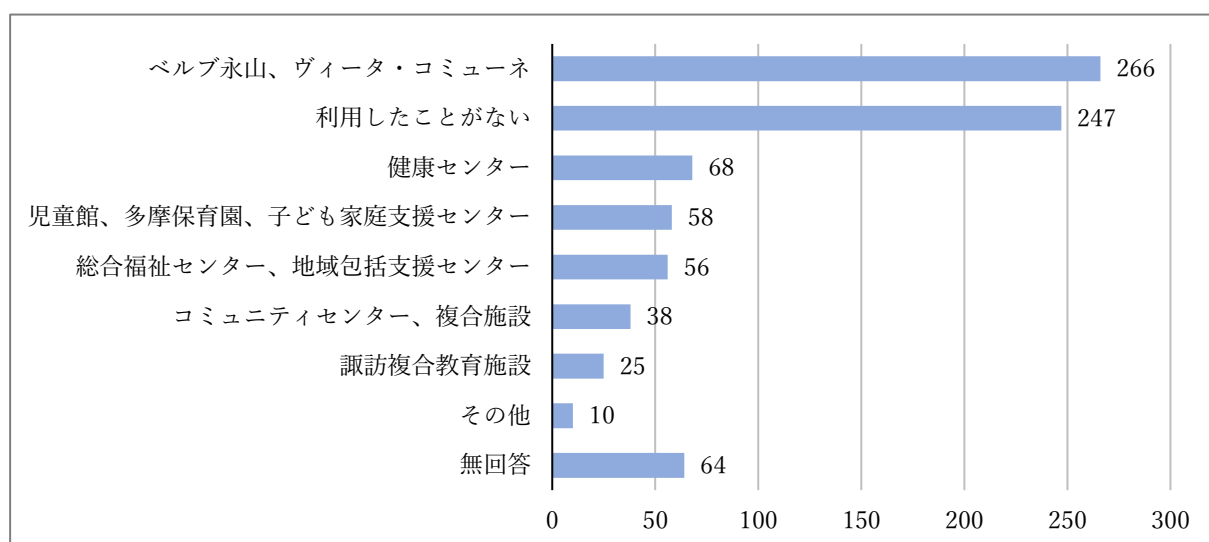


図 本庁舎・出張所以外の公共施設での手続き等の状況（実数）

表 本庁舎・出張所以外の公共施設での手続き等の状況

選択肢	回答数	割合
ペルブ永山、ヴィータ・コミュニネ	266	39.8%
諏訪複合教育施設（教育センター、発達支援室など）	25	3.7%
健康センター	68	10.2%
総合福祉センター、地域包括支援センター	56	8.4%
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）	38	5.7%
児童館、多摩保育園、子ども家庭支援センター	58	8.7%
利用したことがない	247	36.9%
その他	10	1.5%
無回答	64	9.6%
合計	832	124.4%

【その他の主な回答】

- ・エコプラザ多摩（同様の回答 2 件）
- ・図書館（同様の回答 2 件） 等

（８）将来の市役所における手続き方法への期待

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。

A) 手続き

- 将来の市役所における手続き方法に期待することを伺ったところ、「出張所等の身近な公共施設で手続きをしたい」が 73.1%で最も多く、次いで「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%の順で多くなっています。

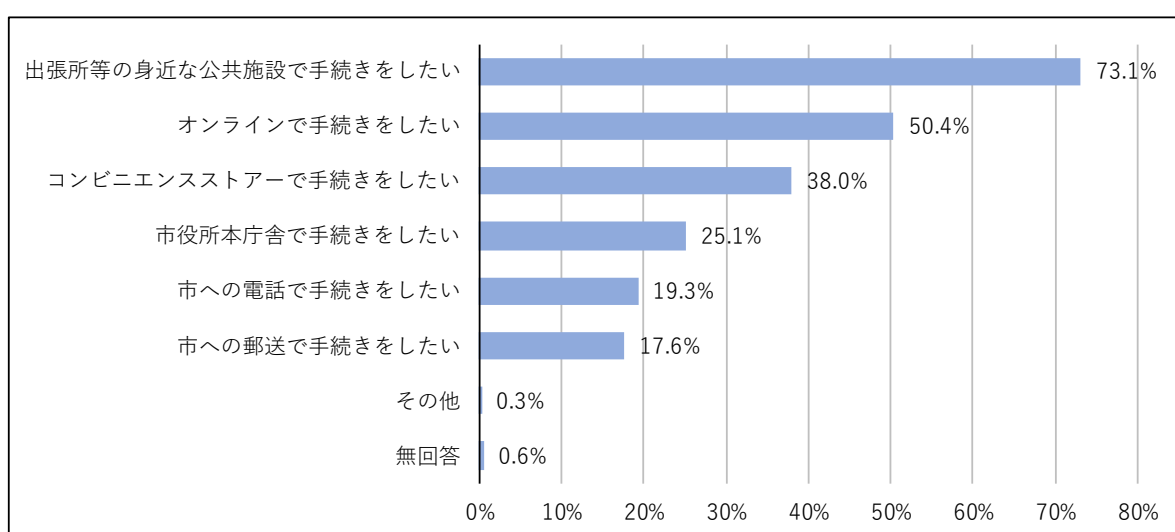


図 将来の市役所における手続き方法に期待すること（割合）

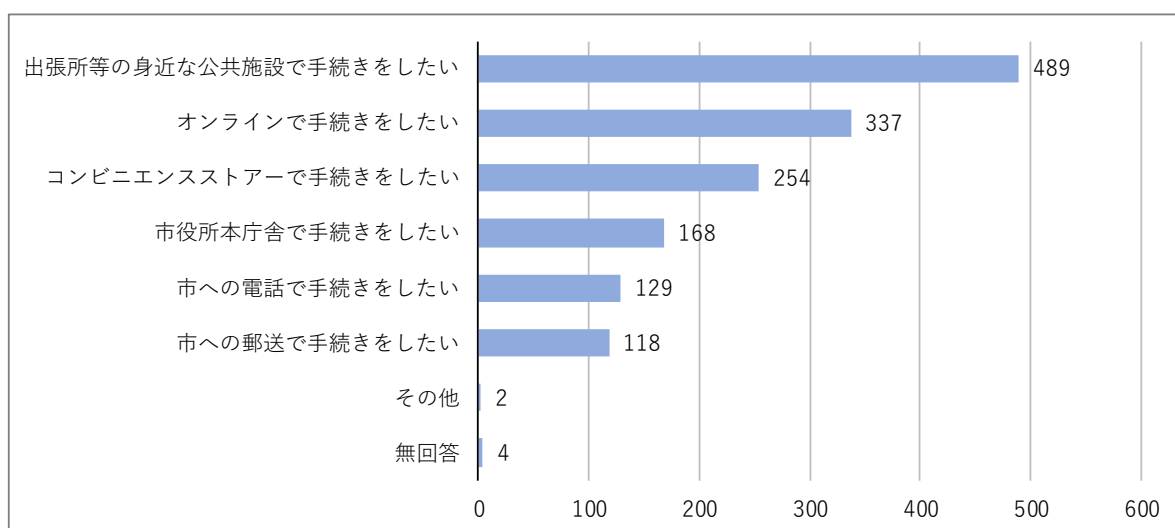


図 将来の市役所における手続き方法に期待すること（実数）

表 将来の市役所における手続き方法に期待すること

選択肢	回答数	割合
市役所本庁舎で手続きをしたい	168	25.1%
出張所等の身近な公共施設で手続きをしたい	489	73.1%
コンビニエンスストアで手続きをしたい	254	38.0%
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	337	50.4%
市への郵送で手続きをしたい	118	17.6%
市への電話で手続きをしたい	129	19.3%
その他	2	0.3%
無回答	4	0.6%
合計	1,501	224.4%

B) 相談

- 将来の市役所における相談方法に期待することを伺ったところ、「出張所等の身近な公共施設で相談をしたい」が62.6%で最も多く、次いで「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%の順で多くなっています。

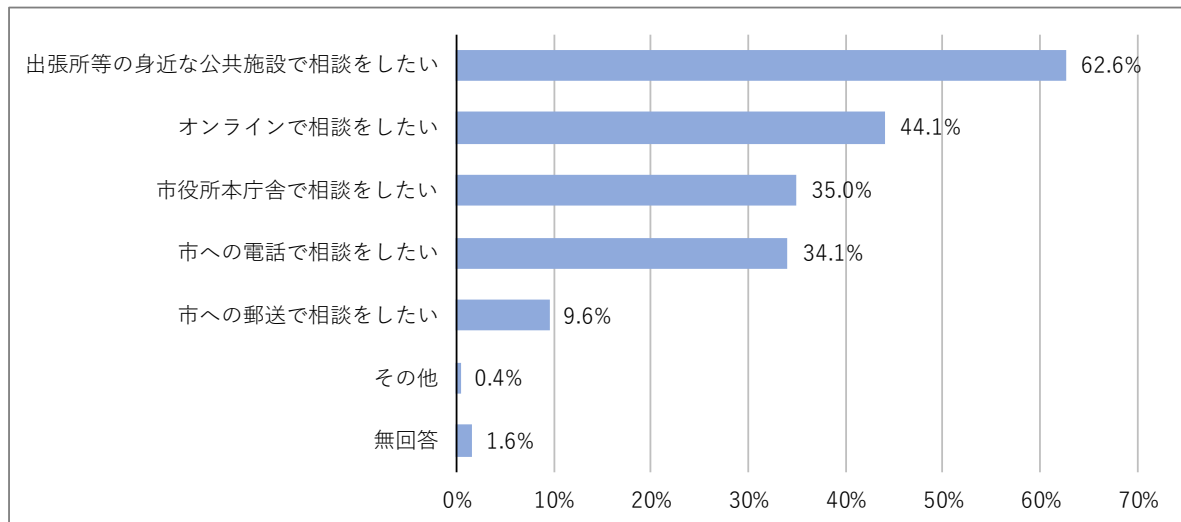


図 将来の市役所における相談方法に期待すること（割合）

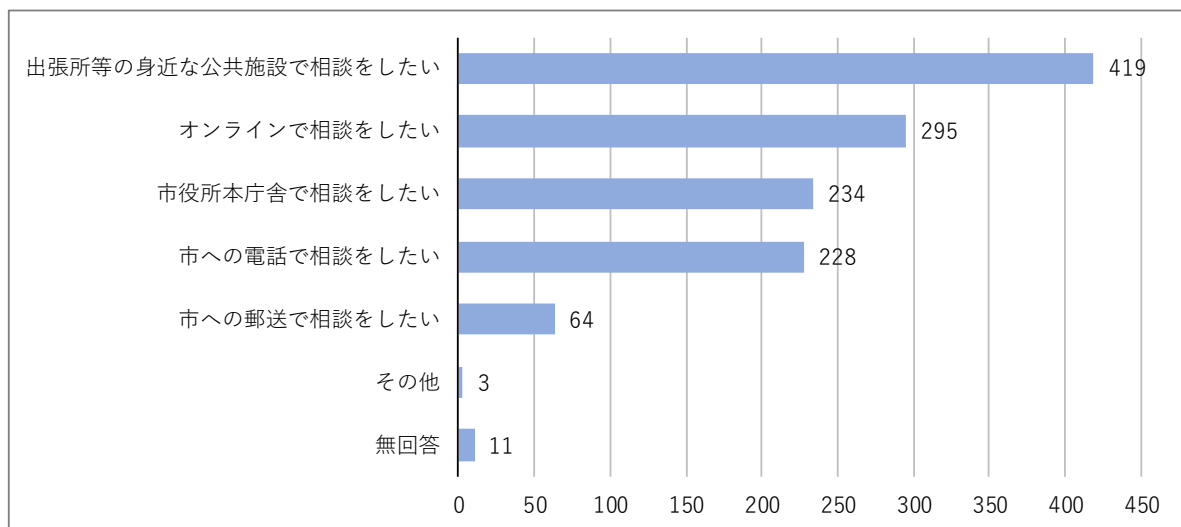


図 将来の市役所における相談方法に期待すること（実数）

表 将来の市役所における相談方法に期待すること

選択肢	回答数	割合
市役所本庁舎で相談をしたい	234	35.0%
出張所等の身近な公共施設で相談をしたい	419	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	295	44.1%
市への郵送で相談をしたい	64	9.6%
市への電話で相談をしたい	228	34.1%
その他	3	0.4%
無回答	11	1.6%
合計	1,254	187.4%

（９）インターネット手続きの認知度

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について伺ったところ、「知っている」と回答したのは44.8%で、53.8%の方は「知らなかった」と回答しています。

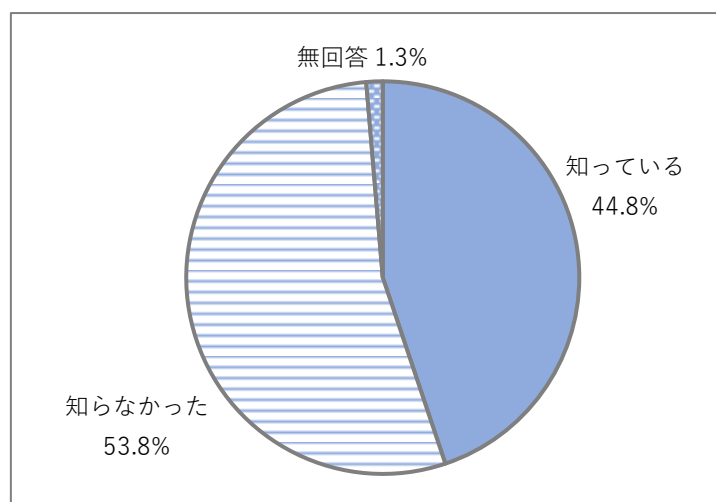


図 インターネット手続きの認知度（割合）

表 インターネット手続きの認知度

選択肢	回答数	割合
知っている	300	44.8%
知らなかった	360	53.8%
無回答	9	1.3%
合計	669	100.0%

(10) インターネット手続きの経験

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。

- 多摩市のインターネット手続きを知っている方のうち、インターネットによる手続きを行ったことが「ある」と回答された方は 37.0%で、実際の利用状況は少ない状況です。

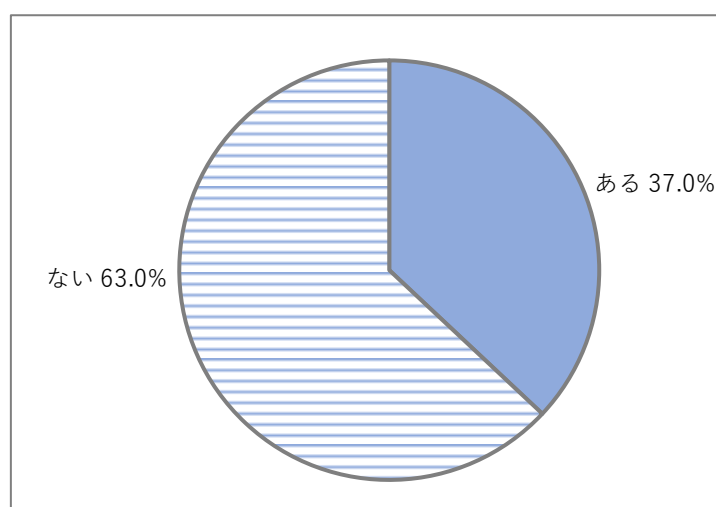


図 インターネット手続きの利用状況（割合）

表 インターネット手続きの利用状況

選択肢	回答数	割合
ある	111	37.0%
ない	189	63.0%
合計	300	100.0%

(11) 日常的なインターネットの利用

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%となっています。

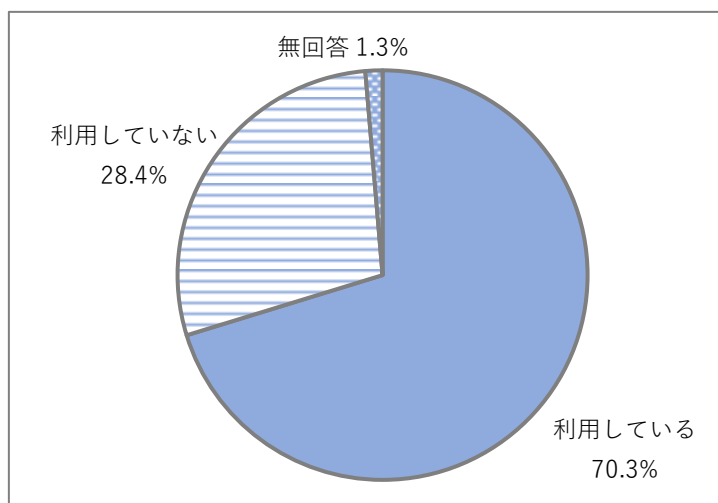


図 日常的なインターネットの利用状況（割合）

表 日常的なインターネットの利用状況

選択肢	回答数	割合
利用している	470	70.3%
利用していない	190	28.4%
無回答	9	1.3%
合計	669	100.0%

(12) 日常生活で行っていること

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。

- 生活で行っていることについて伺ったところ、選択肢の中では「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」が45.6%で最も多く、「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」35.3%の順となっています。
- また、全体の回答では、「選択肢1～4にあてはまるものはない」が37.2%となっています。

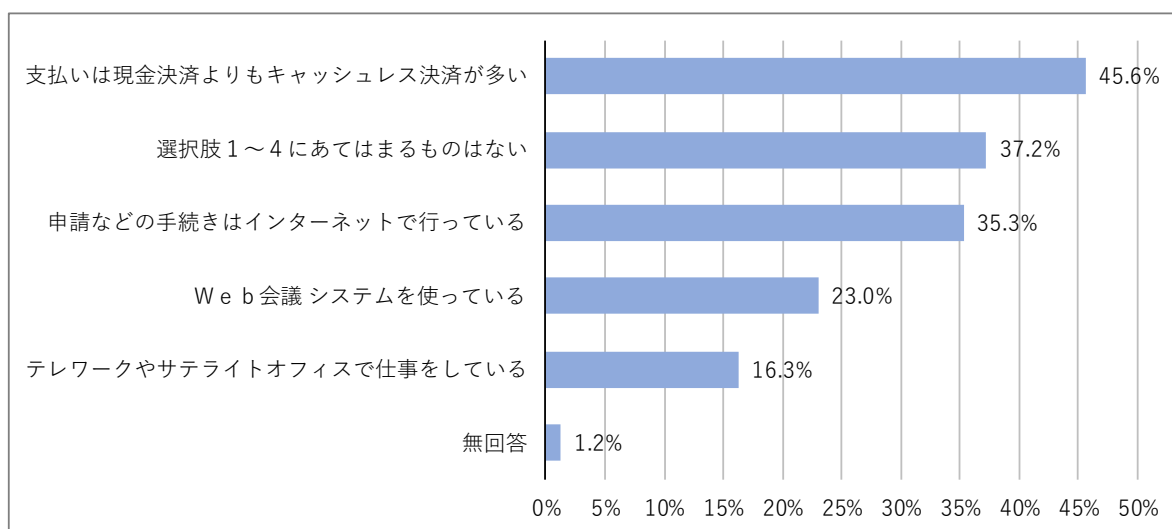


図 日常生活で行っていること（割合）

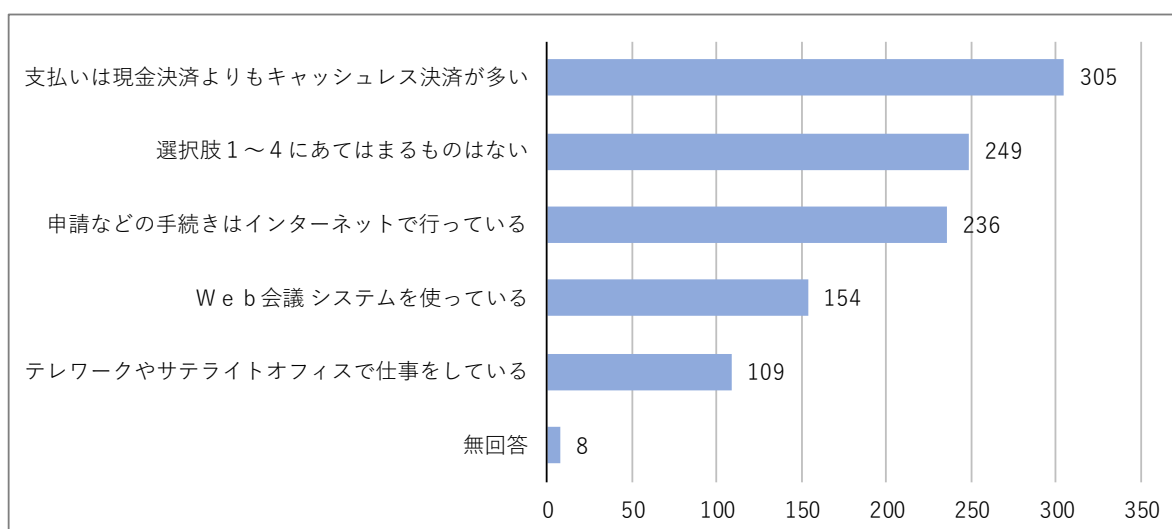


図 日常生活で行っていること（実数）

表 日常生活で行っていること

選択肢	回答数	割合
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	109	16.3%
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	305	45.6%
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	236	35.3%
4.W e b会議 システムを使っている	154	23.0%
5.選択肢1～4にあてはまるものはない	249	37.2%
無回答	8	1.2%
合計	1,061	158.6%

(13) 自由意見

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。

自由意見は 287 名の方から意見・要望をいただきました。自由回答に記載いただいた主な意見を要約し、類型化しました。

【本庁舎における行政サービスの充実】

- ・ 土日祝日の窓口業務の対応 (同様の意見 6 件)
- ・ 案内コンシェルジュサービスの導入 (同様の意見 4 件)
- ・ 窓口業務の夕方 5 時以降の延長 (同様の意見 3 件)
- ・ 相談しやすい環境（プライバシーの確保）を整備してほしい (同様の意見 2 件)
- ・ 法律相談（身近な）が気軽にできるようになったらいい
- ・ ワンストップサービスの充実
- ・ 手続きの簡素化
- ・ 利用者の多い課は、個別窓口を多く設ける
- ・ よく市民が利用する窓口は出来る限り同じフロアで手続きする事ができればよい
- ・ 外国人にわかりやすい説明にしてほしい
- ・ 混み具合などリアルタイムで分かるとよい

【出張所における行政サービスの充実】

- ・ 本庁舎に行かずに出張所ですべての手続きができるようにする (同様の意見 14 件)
- ・ 出張所の機能を充実させる
- ・ 出張所の機能を残してもらいたい

【非来庁型の行政サービスの拡充】

- ・ 手続き、相談は基本的にオンラインで実施できるようにすべき (同様の意見 7 件)
- ・ AI やオンライン等の IT 化に注力すべき (同様の意見 3 件)
- ・ すべての人が十分なインターネット環境下にないので柔軟な対応を図ってほしい (同様の意見 2 件)
- ・ デジタル化は高齢者にとっては正直不便、すべてデジタル化にすることについては反対
- ・ 高齢者が利用し易いネットサービスがあればよい
- ・ 比較的簡単な手続きはオンライン、難しい相談は人という方向に行ってほしい
- ・ 個人情報をネットで扱うのはあまりにも情報漏洩のリスクが高すぎる
- ・ 書類のデータベース化など DX 化を進めてほしい
- ・ 市の HP 上で AI による相談（案内）が受けられるとよい
- ・ オンライン環境とコールセンターを充実してほしい

- ・基本的にインターネットとコンビニで済むようにしてほしい
- ・SNSを活用した情報発信、Webにて説明を動画でもらえるとわかりやすい

【防災】

- ・災害に対する備えを十分にしたい (同様の意見 10 件)
- ・災害時に役立つ施設（防災拠点）であってほしい (同様の意見 2 件)
- ・災害時の食糧や備蓄品、テントの保管等も行える倉庫 (同様の意見 3 件)
- ・耐震性、免震性に優れた構造の建物にしていきたい (同様の意見 2 件)
- ・避難所として活用できるスペース (同様の意見 2 件)

【機能：ハードの条件】

- ・バリアフリーに配慮した庁舎 (同様の意見 12 件)
- ・駐車場を広く利用しやすくしたい (同様の意見 11 件)
- ・華美・豪華な庁舎は不要 (同様の意見 9 件)
- ・庁舎内がわかりやすいこと (同様の意見 5 件)
- ・できるだけコンパクトな庁舎 (同様の意見 4 件)
- ・質素な庁舎 (同様の意見 4 件)
- ・エレベーター、エスカレーターを多く設置する (同様の意見 3 件)
- ・機能性に重点をおいた庁舎 (同様の意見 3 件)
- ・シンボルとなる庁舎 (同様の意見 3 件)
- ・ユニバーサルデザインの庁舎 (同様の意見 2 件)
- ・待合ロビーを広くする (同様の意見 2 件)
- ・明るい庁舎 (同様の意見 2 件)
- ・環境に配慮した庁舎 (同様の意見 2 件)
- ・維持管理にコストがかからない庁舎 (同様の意見 2 件)
- ・長く使い続けられる庁舎
- ・開放感のある庁舎
- ・衛生的な庁舎
- ・おしゃれな庁舎
- ・屋上にソーラーシステムを導入する
- ・将来に向けて容積に余裕のある建物にする
- ・本庁舎に空間的な拡張性を持たせる必要はないと思うが、システム的な拡張が可能なようにしておくことは重要だと思う

【魅力：必須の行政サービス以外の充実】

- ・市民が利用できるスペースや部屋など交流の場があるとよい (同様の意見 12 件)
- ・フリースペース、カフェ、キッズスペース等の設置 (同様の意見 5 件)
- ・レストランがあるとよい (同様の意見 4 件)

- ・カフェがあるとよい（同様の意見 3 件）
- ・図書館、公民館等の併設（同様の意見 2 件）
- ・職員の方々が機能的に働ける場となるよう工夫してほしい（同様の意見 2 件）
- ・A T Mの充実（同様の意見 2 件）
- ・電子化に対応するため、市民に向けて解放された PC ルームの設置
- ・高齢者対応専門のコールセンターがほしい
- ・生活に身近な場所での高齢者に利用し易い相談室の設置
- ・コンビニで手続き等が行えるようにする
- ・コンビニがあるとよい
- ・図書館、体育館等との複合化
- ・物産展などの開催
- ・植栽を充実させる

【場所：設置場所や交通の充実】

- ・建替えるなら駅に近い場所にする（同様の意見 27 件）
- ・建替えるなら交通の便のよい場所にする（同様の意見 13 件）
- ・高齢社会に向けて、庁舎入口までバスを乗り入れてもらいたい（同様の意見 8 件）
- ・本庁舎を多摩センターに移転する（同様の意見 6 件）
- ・本庁舎を永山駅近くに移転する（同様の意見 4 件）
- ・出張所を増やして欲しい（同様の意見 3 件）
- ・市役所へのバスの本数を増やす（同様の意見 3 件）
- ・永山駅、多摩センター駅、聖蹟桜ヶ丘駅と市役所間に無料送迎バスの運行（同様の意見 3 件）
- ・現在の場所で建替える（同様の意見 2 件）
- ・聖蹟桜ヶ丘駅近くに移転する
- ・駅から庁舎まで点字ブロックを整備して欲しい