

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2）

		無作為抽出	来庁者
調査概要	①調査対象者 ②調査方法 ③実施時期 ④回収状況	①市内在住の18歳以上の市民1,200人 ②調査票を郵送配布・郵送回収（WEB回答併用） ③2月4日（金）発送、24日（木）締切 ④有効回収数669票	①本庁舎に来庁し、調査票を受け取った市民 ②A棟1階ロビーで依頼・回収（WEB回答併用） ③2月22日（火）、24日（木）、28日（月） ④有効回収数114票
回答者の属性	年齢	1位 70歳代（22.1%） 2位 50歳代（16.3%） 3位 60歳代（15.7%）	<u>1位</u> 40歳代（22.8%） <u>2位</u> 60歳代（14.0%）、70歳代（14.0%）
質問1	重要だと思う市民サービス・本庁舎機能	【市民サービスで重要なこと】 1位 出張所など、本庁舎以外で用件を終える 2位 手続きや相談を一つの窓口で行うことができる 3位 窓口で待たないで申請や相談ができる 【本庁舎機能で重要なこと】 1位 災害のときに防災拠点になる庁舎 2位 誰もが使いやすい庁舎 3位 変化に対応できる設計の柔軟性がある庁舎	【市民サービスで重要なこと】 <u>1位</u> 手続きや相談を一つの窓口で行うことができる <u>2位</u> 出張所など、本庁舎以外で用件を終える 3位 窓口で待たないで申請や相談ができる 【本庁舎機能で重要なこと】 1位 災害のときに防災拠点になる庁舎 2位 誰もが使いやすい庁舎 3位 変化に対応できる設計の柔軟性がある庁舎
質問2	本庁舎を訪れた用件	【手続き】 1位 住民登録や戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバー 2位 国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金 3位 税金 【相談】 1位 市民相談（法律相談、税務相談、人権・身の上相談等） 2位 税金 3位 国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金	【手続き】 1位 住民登録や戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバー 2位 国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金 3位 税金 【相談】 1位 市民相談（法律相談、税務相談、人権・身の上相談等） <u>2位</u> 国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金 税金

		無作為抽出	来庁者
質問4	この1年間で本庁舎・出張所を訪れた回数	【この1年間で本庁舎を訪れた回数】 1位 0回 (45.0%) 2位 1回 (22.6%) 3位 2回 (13.9%) 【この1年間で出張所を訪れた回数】 1位 0回 (41.9%) 2位 1回 (25.0%) 3位 2回 (15.1%)	【この1年間で本庁舎を訪れた回数】 <u>1位</u> 3～5回 (38.9%) 2位 1回 (28.4%) 3位 2回 (23.2%) 【この1年間で出張所を訪れた回数】 1位 0回 (43.0%) <u>2位</u> 2回 (21.9%) <u>3位</u> 1回 (15.8%)
質問6	本庁舎・出張所以外での手続き等の経験	1位 ベルブ永山、ヴィータ・コミュニエ 2位 利用したことがない 3位 健康センター	<u>1位</u> 利用したことがない <u>2位</u> ベルブ永山、ヴィータ・コミュニエ <u>3位</u> 児童館、多摩保育園、子ども家庭支援センター
質問7	将来の市役所における手続き方法への期待	【将来の手続きへの期待】 1位 出張所等の身近な公共施設で手続きをしたい 2位 オンラインで手続きをしたい 3位 コンビニエンスストアで手続きをしたい 4位 市役所本庁舎で手続きをしたい 【将来の相談への期待】 1位 出張所等の身近な公共施設で相談をしたい 2位 オンラインで相談をしたい 3位 市役所本庁舎で相談をしたい	【将来の手続きへの期待】 <u>1位</u> オンラインで手続きをしたい <u>2位</u> 出張所等の身近な公共施設で手続きをしたい 3位 コンビニエンスストアで手続きをしたい 4位 市役所本庁舎で手続きをしたい 【将来の相談への期待】 <u>1位</u> オンラインで相談をしたい <u>2位</u> 出張所等の身近な公共施設で相談をしたい 3位 市役所本庁舎で相談をしたい
質問9	日常的なインターネットの利用状況	1位 利用している (70.3%) 2位 利用していない (28.4%)	1位 利用している (75.4%) 2位 利用していない (16.7%)