

年齢3区分によるクロス集計

資料7

問1 A) 市民サービスで特に重要なこと（3つまで）

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
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	65.4%	70.1%	64.0%	66.4%
手続や相談を一つの窓口で行うことができる	52.4%	61.2%	60.7%	58.3%
窓口で待たないで申請や相談ができること	66.3%	55.6%	48.2%	56.2%
プライバシーが守られた環境で相談ができること	32.7%	36.4%	33.6%	34.2%
書類や現金を持たなくても申請や支払いができること	36.1%	23.4%	12.6%	23.3%
市政や地域の情報等を得られること	12.0%	13.1%	25.1%	17.2%
市民が交流や展示などができること	4.8%	6.1%	6.1%	5.7%
その他	2.4%	2.3%	3.2%	2.7%
無回答	0.5%	1.4%	4.5%	2.2%
回答者数（人）	208	214	247	669

問1 B) 本庁舎の機能で特に重要なこと（3つまで）

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
災害のときに防災拠点になる庁舎であること	57.2%	65.4%	64.4%	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	57.7%	57.9%	55.1%	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	38.0%	42.1%	40.9%	40.4%
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	37.0%	43.5%	32.4%	37.4%
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	23.6%	25.2%	22.3%	23.6%
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	22.6%	18.2%	18.2%	19.6%
市民活動の場としても使える庁舎であること	15.9%	16.4%	20.2%	17.6%
無回答	1.4%	0.0%	5.3%	2.4%
その他	2.4%	1.4%	2.4%	2.1%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

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

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
手続き	55.8%	53.7%	51.0%	53.4%
無回答	43.8%	44.9%	47.0%	45.3%
相談	1.9%	4.2%	2.4%	2.8%
その他	0.5%	0.5%	2.0%	1.0%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	83.7%	73.4%	67.6%	74.4%
手続き	15.4%	22.0%	26.3%	21.5%
相談	0.0%	7.0%	6.5%	4.6%
その他	1.0%	0.5%	1.6%	1.0%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

税金に関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	82.2%	75.7%	75.7%	77.7%
手続き	16.3%	18.7%	16.6%	17.2%
相談	0.5%	7.9%	6.9%	5.2%
その他	1.4%	0.5%	3.2%	1.8%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

子育てに関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	73.1%	94.9%	95.5%	88.3%
手続き	26.4%	3.7%	2.0%	10.2%
相談	3.4%	2.3%	0.0%	1.8%
その他	0.5%	0.5%	2.4%	1.2%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

福祉に関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	92.8%	84.1%	80.6%	85.5%
手続き	5.3%	13.6%	14.6%	11.4%
相談	1.0%	5.6%	4.9%	3.9%
その他	1.4%	0.5%	1.6%	1.2%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

市民相談に関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	97.1%	91.6%	88.3%	92.1%
相談	1.9%	6.5%	8.5%	5.8%
その他	1.0%	0.5%	2.4%	1.3%
手続き	0.0%	2.8%	0.8%	1.2%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

教育に関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	94.7%	96.7%	97.2%	96.3%
手続き	4.3%	1.4%	0.4%	1.9%
その他	1.0%	0.9%	2.4%	1.5%
相談	1.0%	1.4%	0.0%	0.7%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

都市計画・道路・下水道に関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	98.1%	97.7%	95.1%	96.9%
その他	1.0%	0.9%	2.8%	1.6%
相談	0.5%	1.4%	2.0%	1.3%
手続き	0.5%	0.5%	0.0%	0.3%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

環境政策・公園等に関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	98.1%	95.8%	91.5%	94.9%
相談	0.5%	2.3%	3.6%	2.2%
その他	1.0%	1.4%	3.6%	2.1%
手続き	0.5%	0.5%	1.6%	0.9%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

自治会・町会・管理組合、地域に関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	98.1%	95.8%	92.7%	95.4%
その他	1.0%	1.4%	2.8%	1.8%
手続き	0.5%	1.4%	2.8%	1.6%
相談	0.5%	1.4%	2.8%	1.6%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

コロナ関連に関すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	98.6%	95.3%	92.7%	95.4%
手続き	0.5%	2.3%	3.6%	2.2%
その他	1.0%	0.5%	2.4%	1.3%
相談	0.0%	1.9%	1.2%	1.0%
回答者数（人）	208	214	247	669

質問2 過去3年間の本庁舎への来庁用件

その他

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
無回答	96.2%	96.3%	95.5%	96.0%
手続き	1.4%	2.8%	2.0%	2.1%
その他	2.4%	0.9%	2.0%	1.8%
相談	0.0%	0.5%	2.0%	0.9%
回答者数（人）	208	214	247	669

問3 A) 訪問頻度の変化（本庁舎）

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
変わらない	82.7%	76.2%	68.4%	75.3%
少なくなった	8.7%	13.6%	16.2%	13.0%
無回答	0.5%	3.3%	8.5%	4.3%
わからない	6.3%	2.3%	3.2%	3.9%
多くなった	1.9%	4.7%	3.6%	3.4%
回答者数（人）	208	214	247	669

問3 B) 訪問頻度の変化（出張所）

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
変わらない	80.8%	77.1%	68.0%	74.9%
少なくなった	8.2%	9.3%	11.7%	9.9%
無回答	1.0%	4.7%	11.7%	6.1%
多くなった	4.8%	6.1%	5.7%	5.5%
わからない	5.3%	2.8%	2.8%	3.6%
回答者数（人）	208	214	247	669

問4 A) この1年間で本庁舎を訪れた回数

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
0回	52.4%	46.7%	37.2%	45.0%
1回	21.2%	18.2%	27.5%	22.6%
2回	13.9%	12.6%	15.0%	13.9%
3～5回	8.7%	15.0%	13.4%	12.4%
無回答	1.0%	0.9%	5.7%	2.7%
10回以上	2.4%	2.8%	0.4%	1.8%
6～9回	0.5%	3.7%	0.8%	1.6%
回答者数（人）	208	214	247	669

問4 B) この1年間で出張所を訪れた回数

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
0回	49.5%	38.3%	38.5%	41.9%
1回	32.2%	23.8%	19.8%	25.0%
2回	9.1%	15.0%	20.2%	15.1%
3～5回	7.2%	16.8%	10.9%	11.7%
無回答	1.0%	1.9%	9.3%	4.3%
6～9回	0.0%	3.7%	0.0%	1.2%
10回以上	1.0%	0.5%	1.2%	0.9%
回答者数（人）	208	214	247	669

↓4 A)で「0回」を選択した方

問5 本庁舎・出張所を訪れなかった理由

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
用件がなかった	56.0%	39.0%	41.3%	45.8%
出張所等の身近な公共施設で間に合った	29.4%	46.0%	38.0%	37.5%
コンビニエンスストアで間に合った	8.3%	12.0%	8.7%	9.6%
市へ郵送して間に合った	7.3%	3.0%	6.5%	5.6%
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	10.1%	3.0%	2.2%	5.3%
市へ電話して間に合った	2.8%	4.0%	9.8%	5.3%
無回答	1.8%	2.0%	10.9%	4.7%
その他	2.8%	2.0%	1.1%	2.0%
本庁舎に用件はあったが来庁を控えた	0.9%	1.0%	1.1%	1.0%
回答者数（人）	109	100	92	301

問6 公共施設などでの手続きや相談の経験

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
ベルブ永山、ヴィータ・コミュニーネ	45.7%	42.1%	32.8%	39.8%
利用したことがない	31.7%	38.3%	40.1%	36.9%
健康センター	17.3%	9.8%	4.5%	10.2%
無回答	4.3%	9.8%	13.8%	9.6%
児童館、多摩保育園、子ども家庭支援センター	21.2%	5.1%	1.2%	8.7%
総合福祉センター、地域包括支援センター	2.4%	9.3%	12.6%	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）	2.4%	5.6%	8.5%	5.7%
諏訪複合教育施設（教育センター、発達支援室など）	8.2%	2.8%	0.8%	3.7%
その他	0.5%	1.4%	2.4%	1.5%
回答者数（人）	208	214	247	669

問7 A) 市役所で行う手続き

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
出張所等の身近な公共施設で手続きをしたい	68.3%	73.8%	76.5%	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	74.5%	58.9%	22.7%	50.4%
コンビニエンスストアで手続きをしたい	51.0%	36.9%	27.9%	38.0%
市役所本庁舎で手続きをしたい	25.5%	27.1%	23.1%	25.1%
市への電話で手続きをしたい	9.1%	16.4%	30.4%	19.3%
市への郵送で手続きをしたい	12.0%	15.4%	24.3%	17.6%
無回答	0.0%	0.5%	1.2%	0.6%
その他	0.5%	0.5%	0.0%	0.3%
回答者数（人）	208	214	247	669

問7 B) 将来の市役所における相談方法に期待すること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
出張所等の身近な公共施設で相談をしたい	58.2%	62.6%	66.4%	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	65.4%	48.1%	22.7%	44.1%
市役所本庁舎で相談をしたい	35.6%	39.3%	30.8%	35.0%
市への電話で相談をしたい	26.4%	29.0%	44.9%	34.1%
市への郵送で相談をしたい	6.3%	6.5%	15.0%	9.6%
無回答	0.5%	1.9%	2.4%	1.6%
その他	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%
回答者数（人）	208	214	247	669

問8 インターネット手続きの認知度

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
知らなかった	62.0%	54.2%	46.6%	53.8%
知っている	38.0%	45.8%	49.8%	44.8%
無回答	0.0%	0.0%	3.6%	1.3%
回答者数（人）	208	214	247	669

↓8で「1.知っている」を選択した方

問8-2 インターネット手続きの利用経験

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
ない	50.6%	70.4%	65.0%	63.0%
ある	49.4%	29.6%	35.0%	37.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
回答者数（人）	79	98	123	300

問9 日常的なインターネット利用

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
利用している	96.2%	79.4%	40.5%	70.3%
利用していない	3.8%	20.1%	56.3%	28.4%
無回答	0.0%	0.5%	3.2%	1.3%
回答者数（人）	208	214	247	669

問10 ご自身の生活で行っていること

	10-40歳代	50-60歳代	70-80歳代	全体
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	56.7%	50.5%	32.0%	45.6%
選択肢1～4にあてはまるものはない	18.8%	32.7%	56.7%	37.2%
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	57.2%	38.3%	14.2%	35.3%
Web会議システムを使っている	43.3%	25.2%	4.0%	23.0%
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	28.8%	19.2%	3.2%	16.3%
無回答	0.0%	0.5%	2.8%	1.2%
回答者数（人）	208	214	247	669