

---

# 【市民アンケートクロス集計結果】

---

# アンケート調査の概要

- 窓口サービスのあり方を検討するとともに、庁舎規模の算定根拠とするため、市民アンケートを実施した。

## 目的

- 市民目線での行政サービスの将来像、窓口のあり方の方向性を把握すること。
  - 市民の属性・要件ごとのニーズを明らかにすること
- 将来的なオンライン窓口とオフライン窓口の利用者数の推定根拠を取得すること。

## 方法

- 郵送とWEBの併用
  - 郵送した調査票に、WEBのアドレスを記載

## 調査対象

- 無作為抽出による3,000人
  - 地区や年齢、性別が均等となるように配慮

## 回収数

- 1089件（回答率36.3%）

## スケジュール

時期	イベント
5/17（火）	• 発送
5/31（火）	• 回答・投函締切日（調査票記載）
6/6（月）	• 最終締切（調査期間3週間）

# アンケート調査の単純集計のまとめ

---

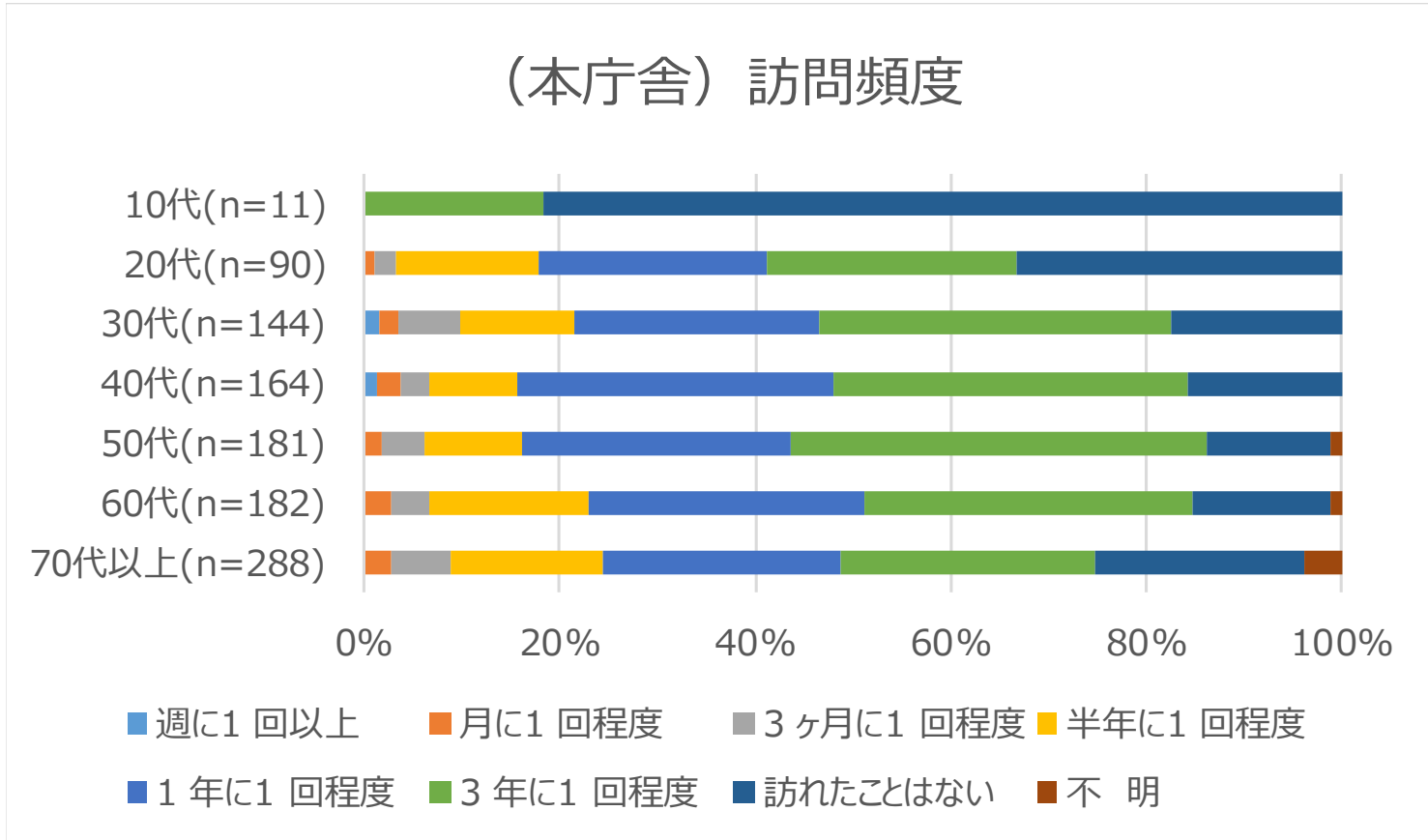
## 【アンケート調査結果の概要】

- 本庁舎や支所を訪れる人の要件としては、戸籍等に関するものが最も多く、2番目以降の要件として属性に応じたものが増えている。
- 庁舎におけるサービスについては、書類の記入が1度ですむこと、本庁舎以外で用件を終えられること、窓口が1つですむこと、窓口で待たないこと、の重要度が相対的に高い。
- スマートフォンの所有率は8割を超える。いずれの機器も持っていない人は10%を下回っており、必要性を感じていないという理由から今後も利用しない意向の人が多い。
- 窓口サービスのオンライン化により、都合の良い時間や場所で行政サービスを利用できる、市役所に行く必要がなくなることを期待する人は9割近く。手続きがオンラインで完結すると考える人も8割近くいる。
- 手元の機器から手続きをする人は5割を超え、相談をする人は電話を合わせると6割近くになる。一方で、職員がいる施設を訪れる人も3割程度おり、その人は「職員に直接相談したい」と考えている。

# アンケート調査の結果：本庁舎の訪問頻度（年齢別）

- あなたは普段どの程度、松戸市の本庁舎を訪れますか。（1つに○）

⇒年齢による大きな差はないが30代～60代が比較的頻度が高くなっている。

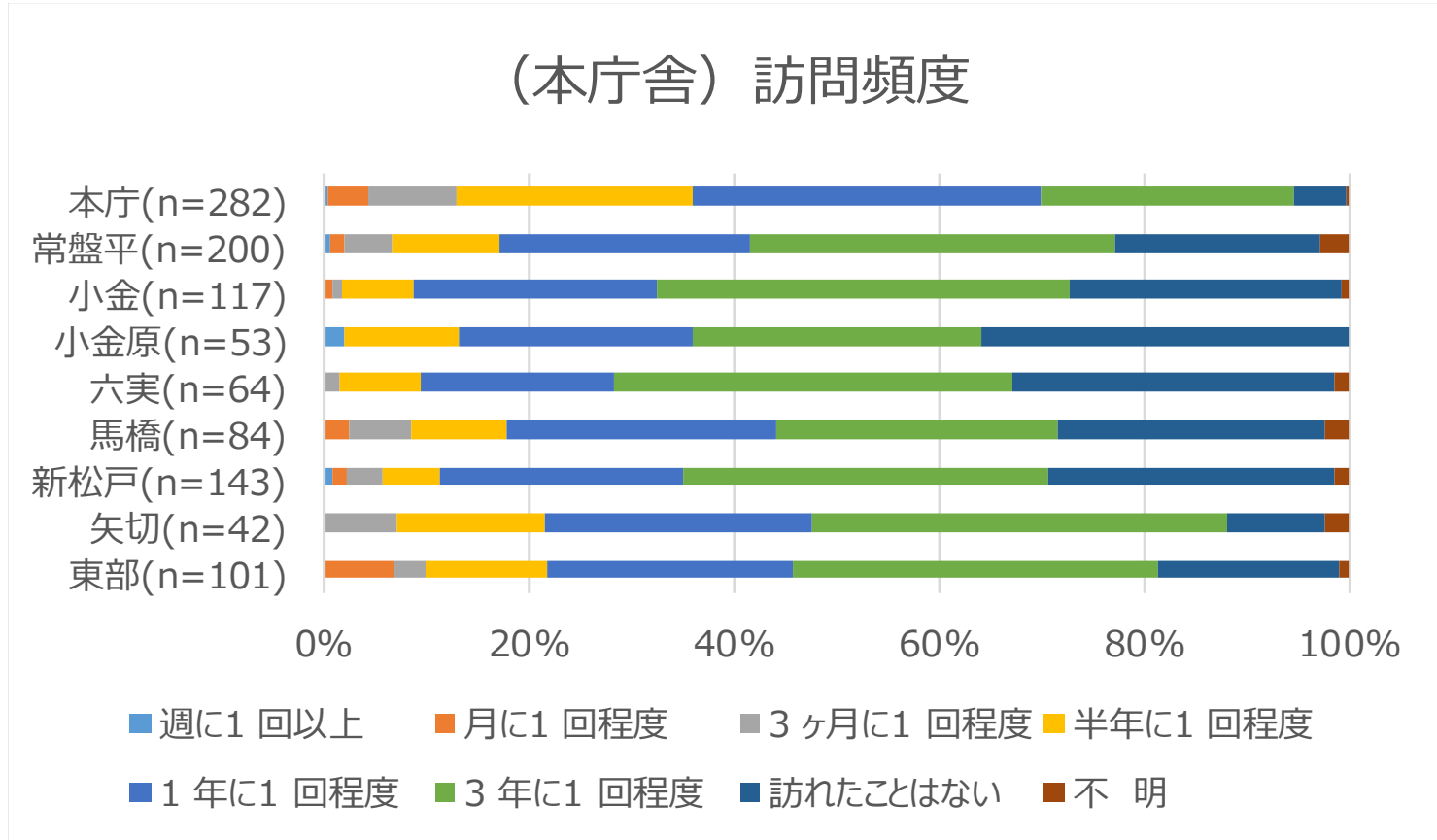


# アンケート調査の結果：本庁舎の訪問頻度（地区別）

• あなたは普段どの程度、松戸市の本庁舎を訪れますか。（1つに○）

⇒本庁地区は他地区と比べて訪問頻度が高い。

⇒六実地区と新松戸地区は訪問頻度が比較的低い。



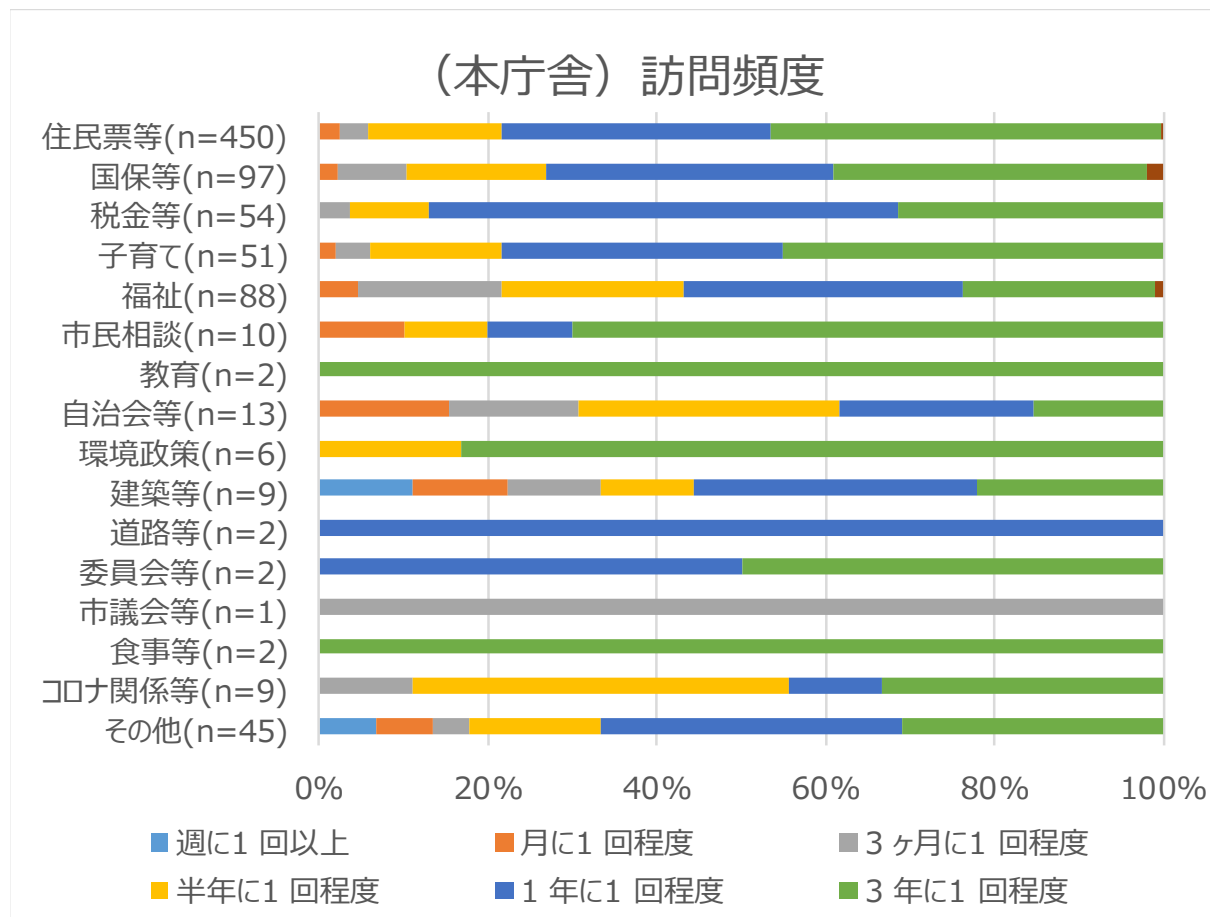
# アンケート調査の結果：本庁舎の訪問頻度（本庁舎用件別）

• あなたは普段どの程度、松戸市の本庁舎を訪れますか。（1つに○）

⇒住民票等、国保等、税金等、子育て、の4つはおおよそ同様の傾向。福祉関係はこれら4つに比べると少し頻度が高い。

⇒市民相談や自治会等では月に一回程度の人割合が多く、「来る人は来ている」状況と推察。

⇒週に1回以上の頻度で訪れる人の割合が最も高いのは、建築に関する用件で訪れている来庁者。



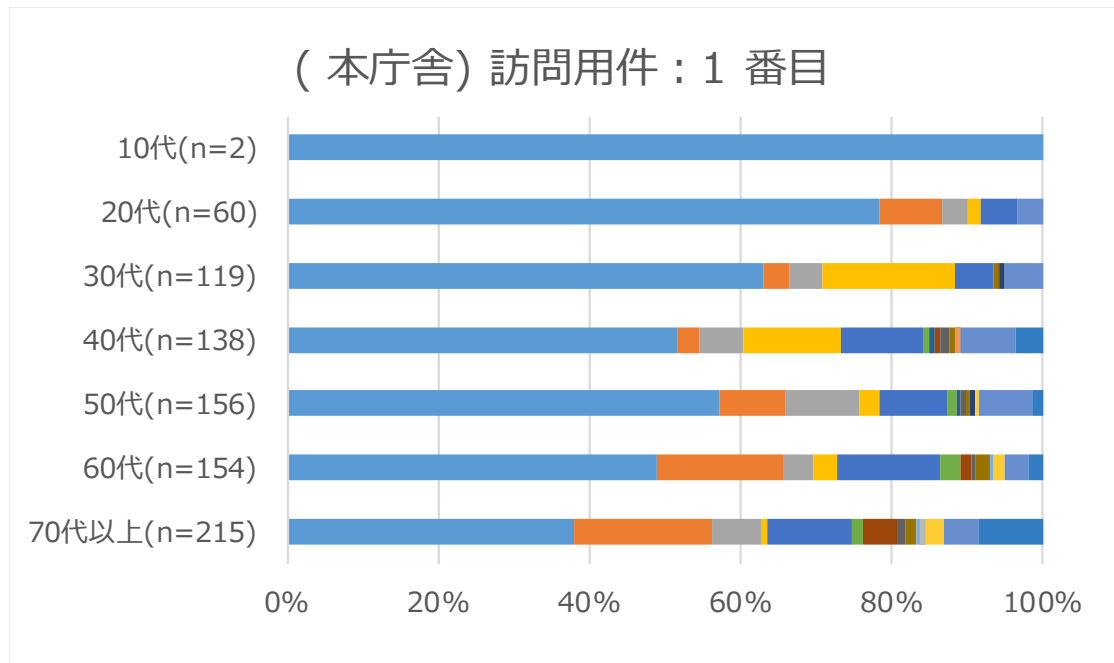
# アンケート調査の結果：本庁舎の訪問用件（年齢別）

- あなたは過去3年間で、どのような用件で本庁舎を訪れることが多かったですか。

下の選択肢のうち用件として多かったものから順に、3つまで選んで数字を記入してください。

⇒年齢が上がるにつれ、住民票等以外での庁舎利用が増加する。

⇒30代・40代では子育て関連での利用が顕著。50代以降で国保等での利用が増加。福祉については40代以降はおおむね横ばい。

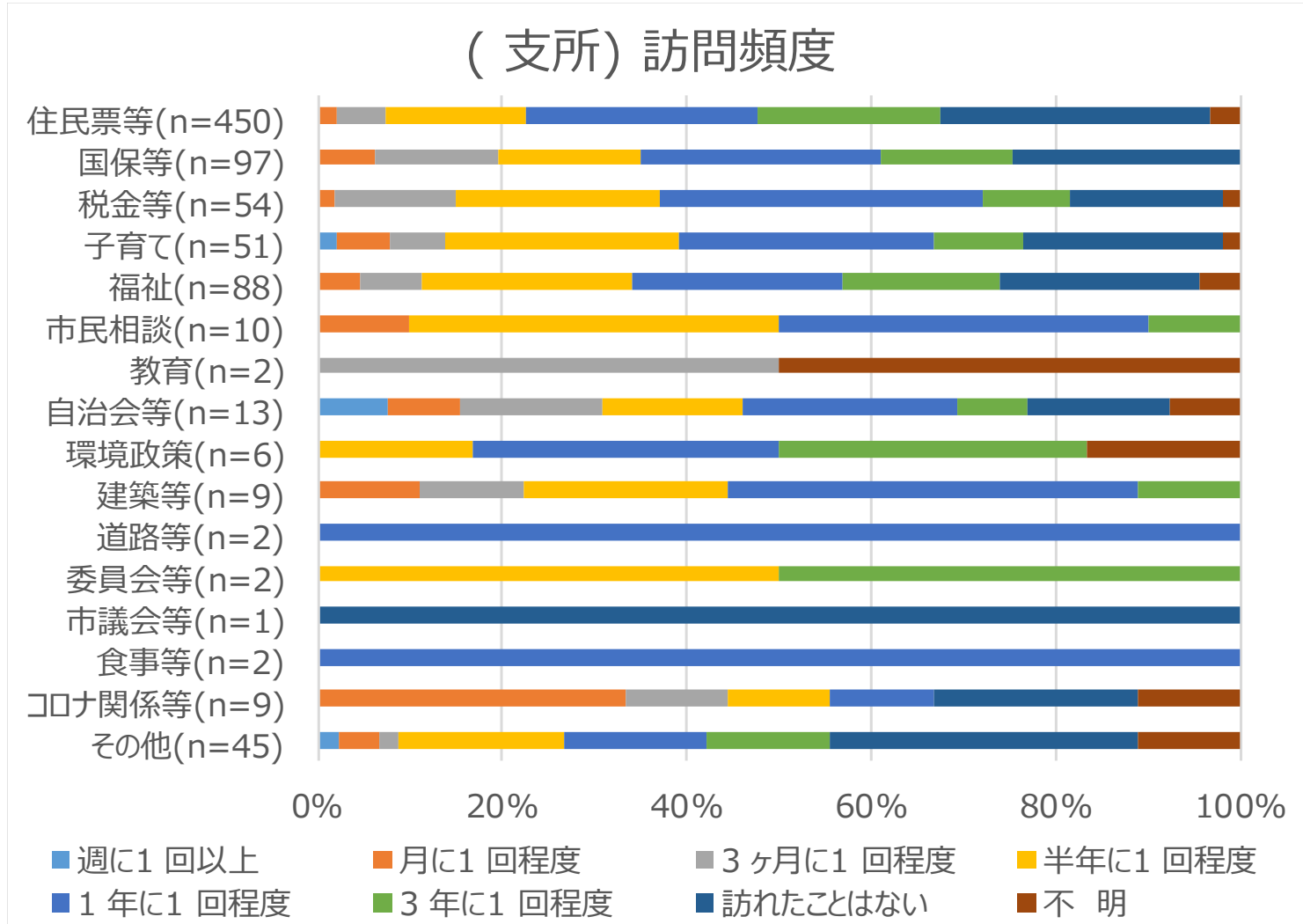


- 住民票・印鑑証明・戸籍・マイナンバーに関する事
- 国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関する事
- 税金に関する事
- 子育て(保育園・幼稚園、児童館等・放課後児童クラブ、各種手当・医療費助成等)に関する事
- 福祉(介護保険・高齢福祉・障害福祉・生活相談)に関する事
- 市民相談(法律相談、税務相談、人権・身の上相談等)に関する事
- 教育(小・中学校・高等学校、教育相談)に関する事
- 自治会や町会、地域に関する事
- 環境政策(ごみ・ペット等)に関する事
- 建築・開発・都市計画・公園・みどりに関する事
- 道路・下水道・河川に関する事
- 農林水産業や商工業に関する事
- 委員会・審議会等への出席
- 市議会の傍聴等
- 食事・休憩
- 新型コロナウイルス感染症関連(給付金、ワクチンなど)に関する事
- その他
- 該当なし
- 不明

# アンケート調査の結果：支所の訪問頻度（支所用件別）

- あなたは普段どの程度、松戸市の支所を訪れますか。（1つに○）

⇒市民相談や自治会等で訪れる人は「半年に一回程度」以上の割合が高い。



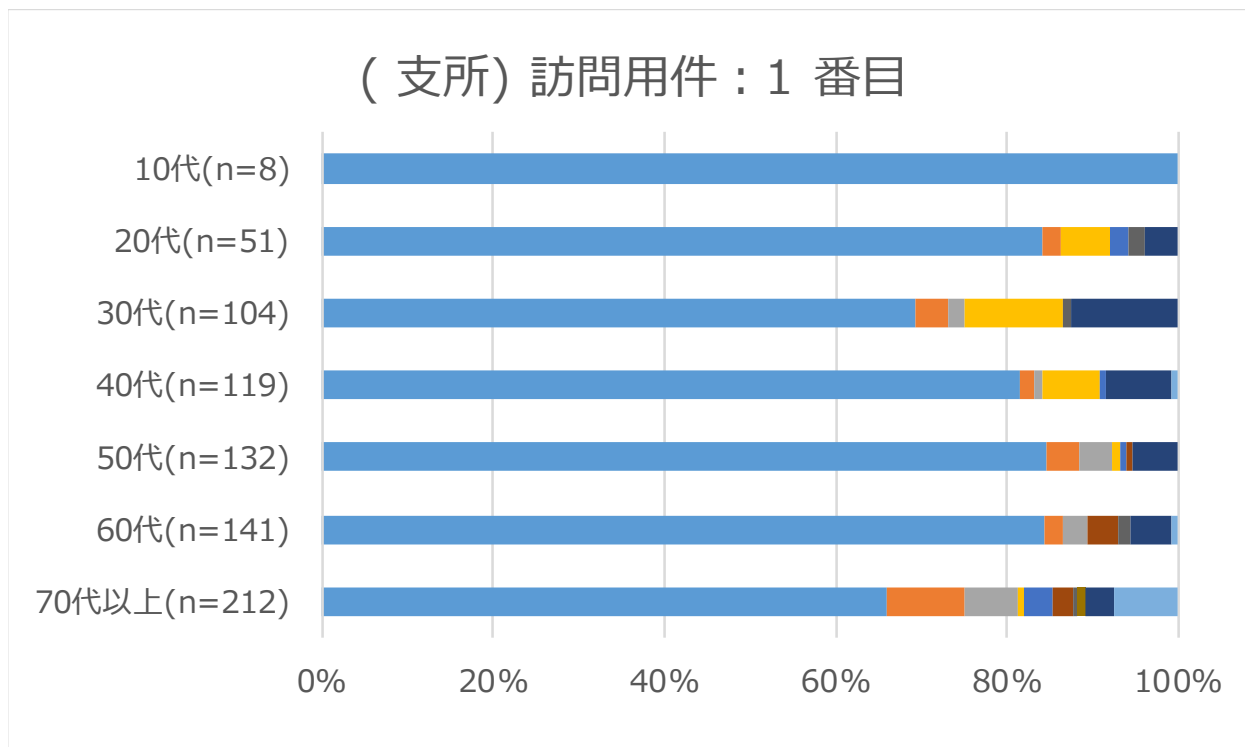


# アンケート調査の結果：支所の訪問用件（年齢別）

- あなたは過去3年間で、どのような用件で支所を訪れることが多かったですか。

下の選択肢のうち用件として多かったものから順に、3つまで選んで数字を記入してください。

⇒住民票等以外では、30代・40代の子育て・教育関連、70代以上の国保関連での往訪先として重要な役割を担っているとみられる。



- 住民票・印鑑証明・戸籍・マイナンバーに関すること
- 国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関すること
- 税金に関すること
- 子育て( 保育園・幼稚園・児童館等・放課後児童クラブ、各種手当・医療費助成等) に関すること
- 福祉( 介護保険・高齢福祉・障害福祉・生活相談) に関すること
- 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
- 教育( 小・中学校・高等学校、教育相談) に関すること
- 自治会や町会、地域に関すること
- 環境政策( ごみ・ペット等) に関すること
- 建築・開発・都市計画・公園・みどりに関すること
- その他
- 該当なし
- 不明

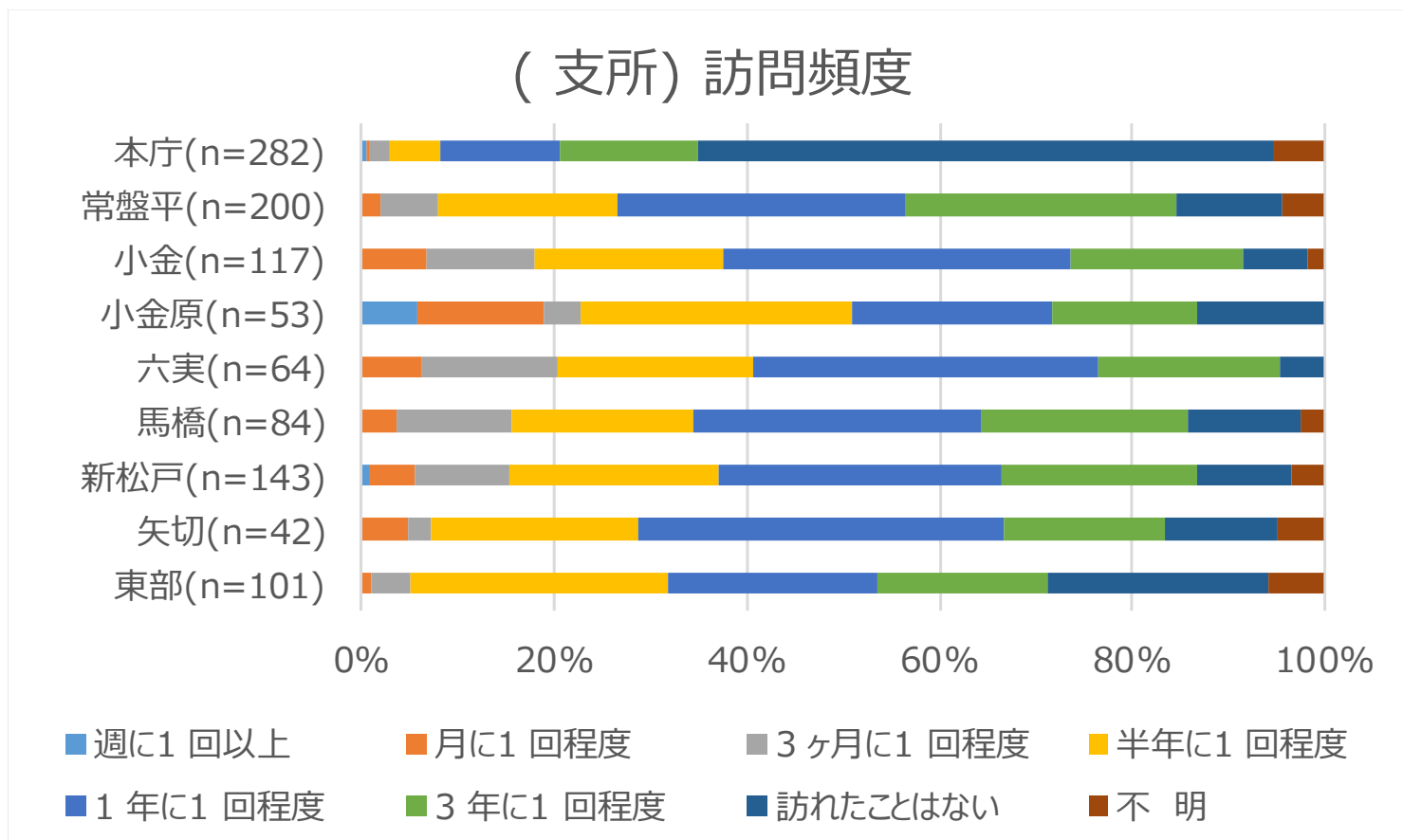
# アンケート調査の結果：支所の訪問頻度（地区別）

• あなたは普段どの程度、松戸市の支所を訪れますか。(1つに○)

⇒本庁地区の人はほとんど支所を利用していない。

⇒小金原地区の人は比較的支所の訪問頻度が高い。

⇒本庁舎の訪問頻度が低かった、六実地区・新松戸地区の支所訪問頻度が高いというわけではない。

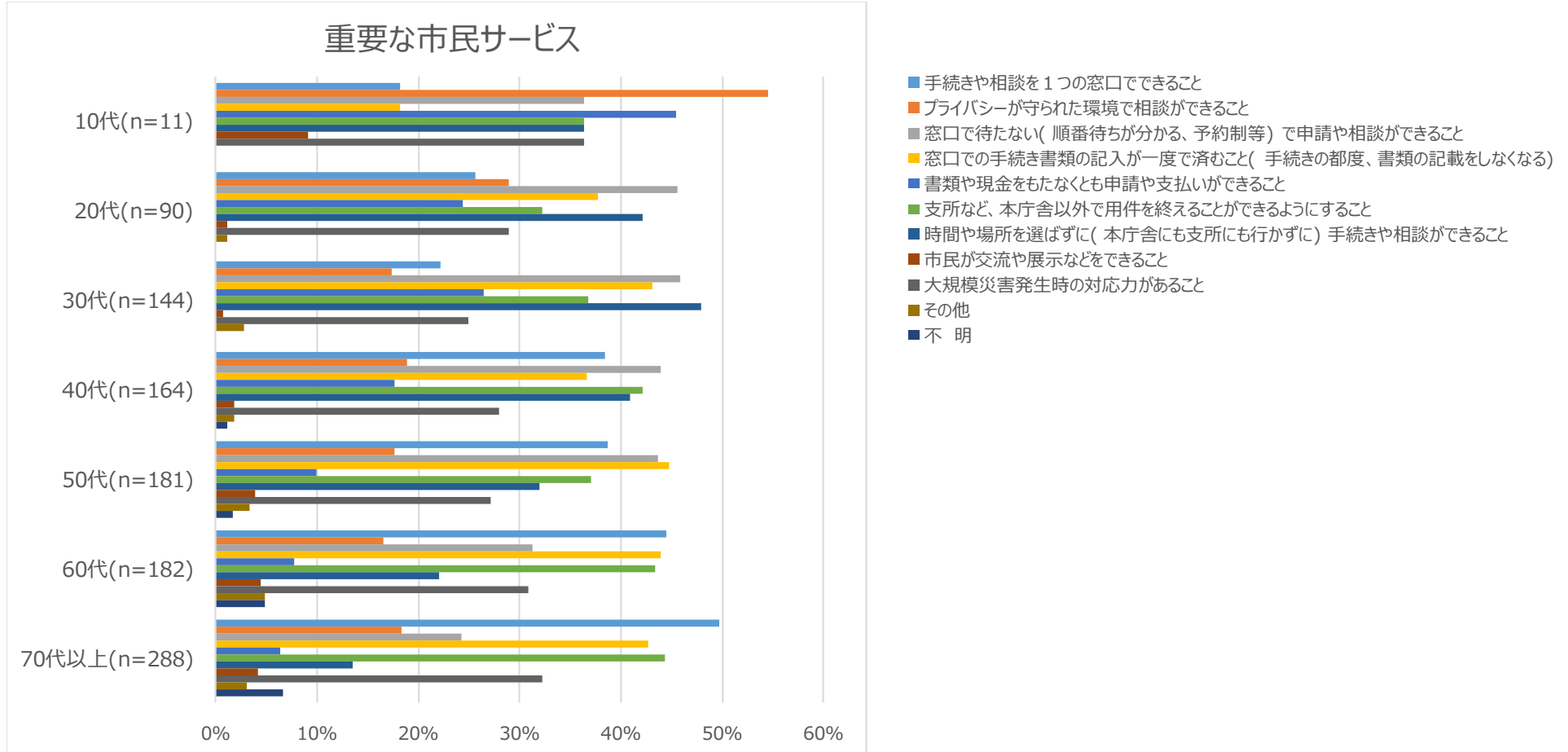


# アンケート調査の結果：重要と考える市民サービス（年齢別）

• あなたは、新しい市役所の市民サービスについて、何が特に重要だと思いますか。（3つまで○）

⇒10代では「プライバシーが守られた環境で相談ができること」が突出している。

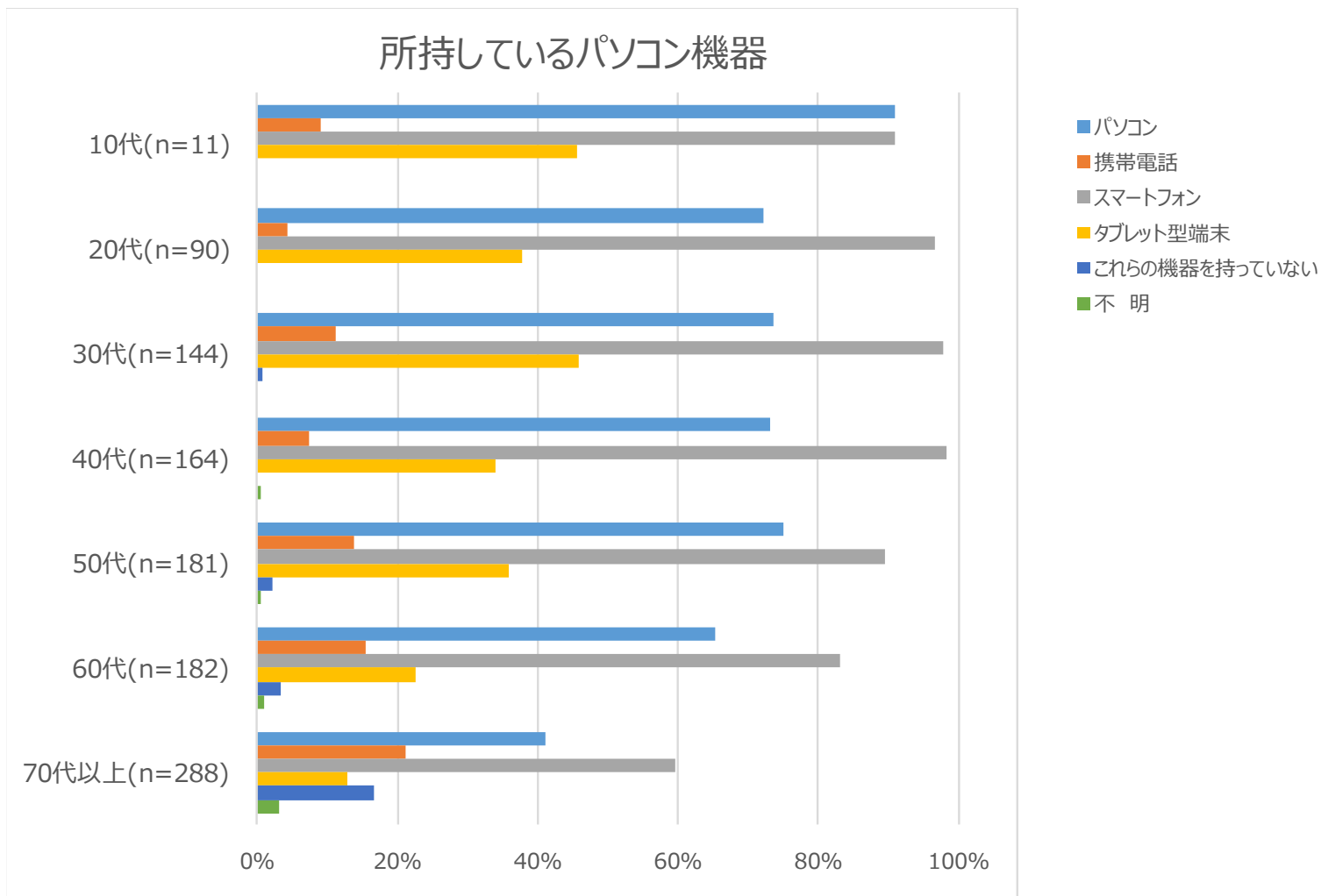
⇒年齢が上がるにつ入れて、「1つの窓口でできること」の重要度があがる。一方、20代や30代では「時間や場所を選ばない」ことの重要度が相対的に上がる。



# アンケート調査の結果：パソコン等機器の所持率（年齢別）

• あなたは、パソコンなどの機器を持っていますか。(あてはまるものすべてに○)

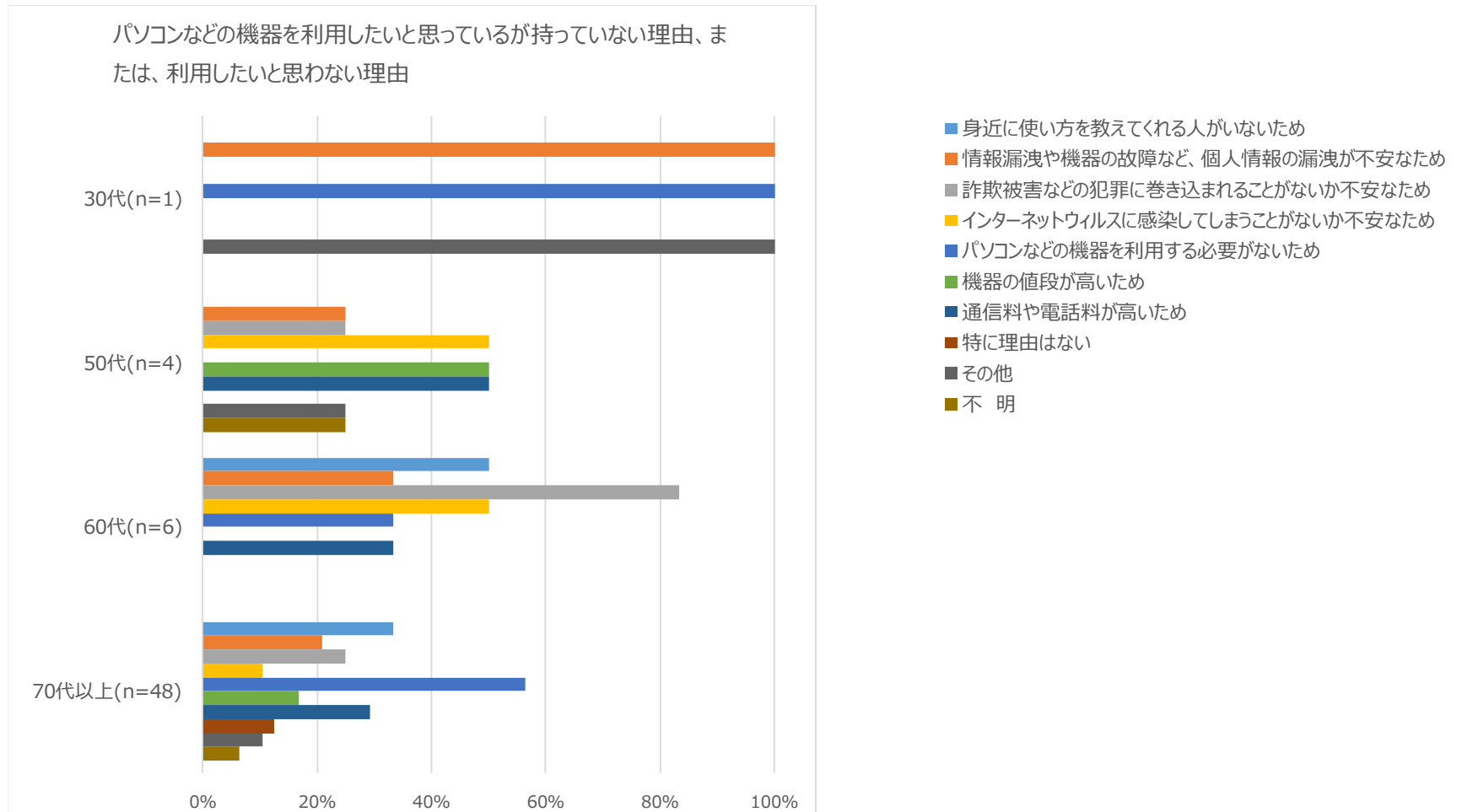
⇒20代～40代ではスマートフォンの所持率が100%にせまる勢い。50代以降、所持率が低下していくが、70代以上でも6割近くの人がスマートフォンを所持している。



## アンケート調査の結果：パソコン等を利用しない理由（年齢別）

- パソコンなどの機器を利用したいと思っているが持っていない理由、または、利用したいと思わない理由はなんですか。（3つまで○）

⇒70代以上では「利用する必要がない」の割合が最も高くなっている。それ以下の年代では、サンプル数が少ないため参考とはなるが、様々な不安から持っていない人がいるものとみられる。

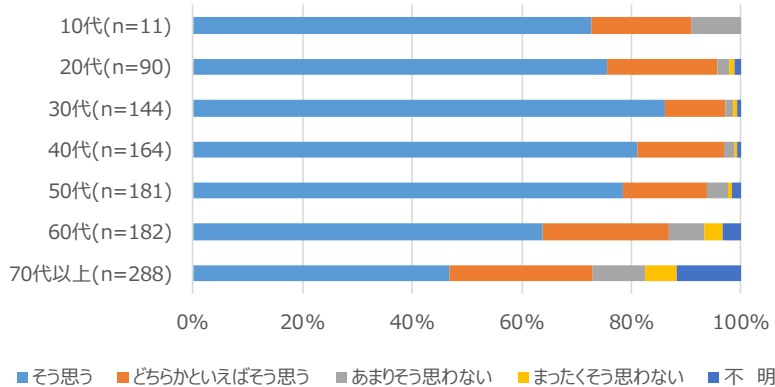


# アンケート調査の結果：オンライン化による影響（年齢別）

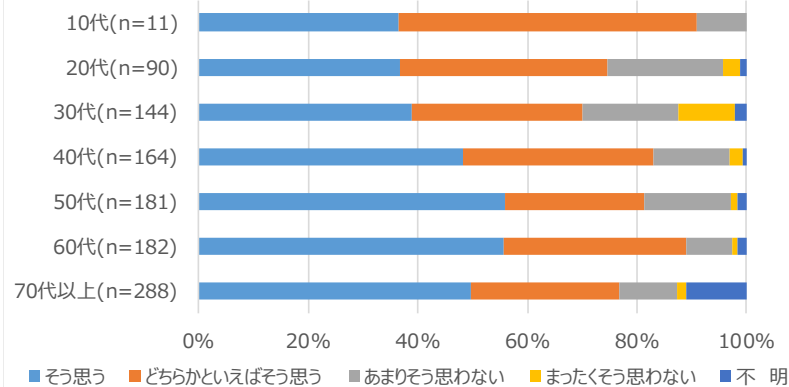
- これまで、市役所の本庁や支所に出向いただき行っていた証明書の発行や申請手続きは、今後、デジタル技術の活用により、順次、窓口に出向かなくても、パソコンやスマートフォンで申請等ができるようになることが想定されます。このことについて、以下の設問のそれぞれの項目について、最も近いものに○をつけてください。

⇒年齢が低いほどメリットや期待を感じ、逆に年齢が高いほどデメリットや不安を感じる傾向

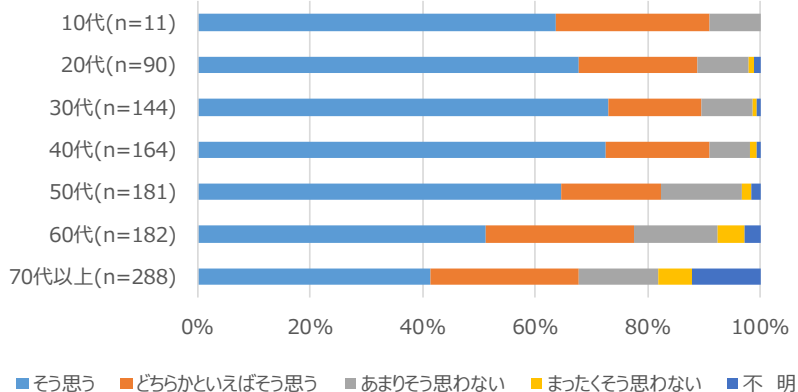
都合のよい時間や場所で行政サービスを利用できる



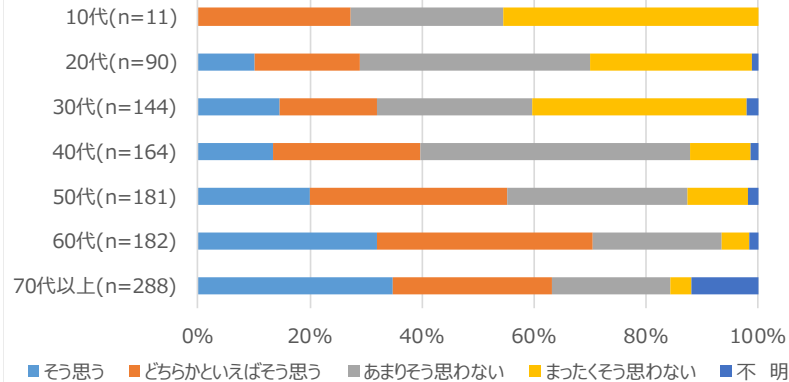
情報漏洩や機器の故障など、個人情報の漏洩が不安



書類が不要となり、オンラインで手続きが完結する



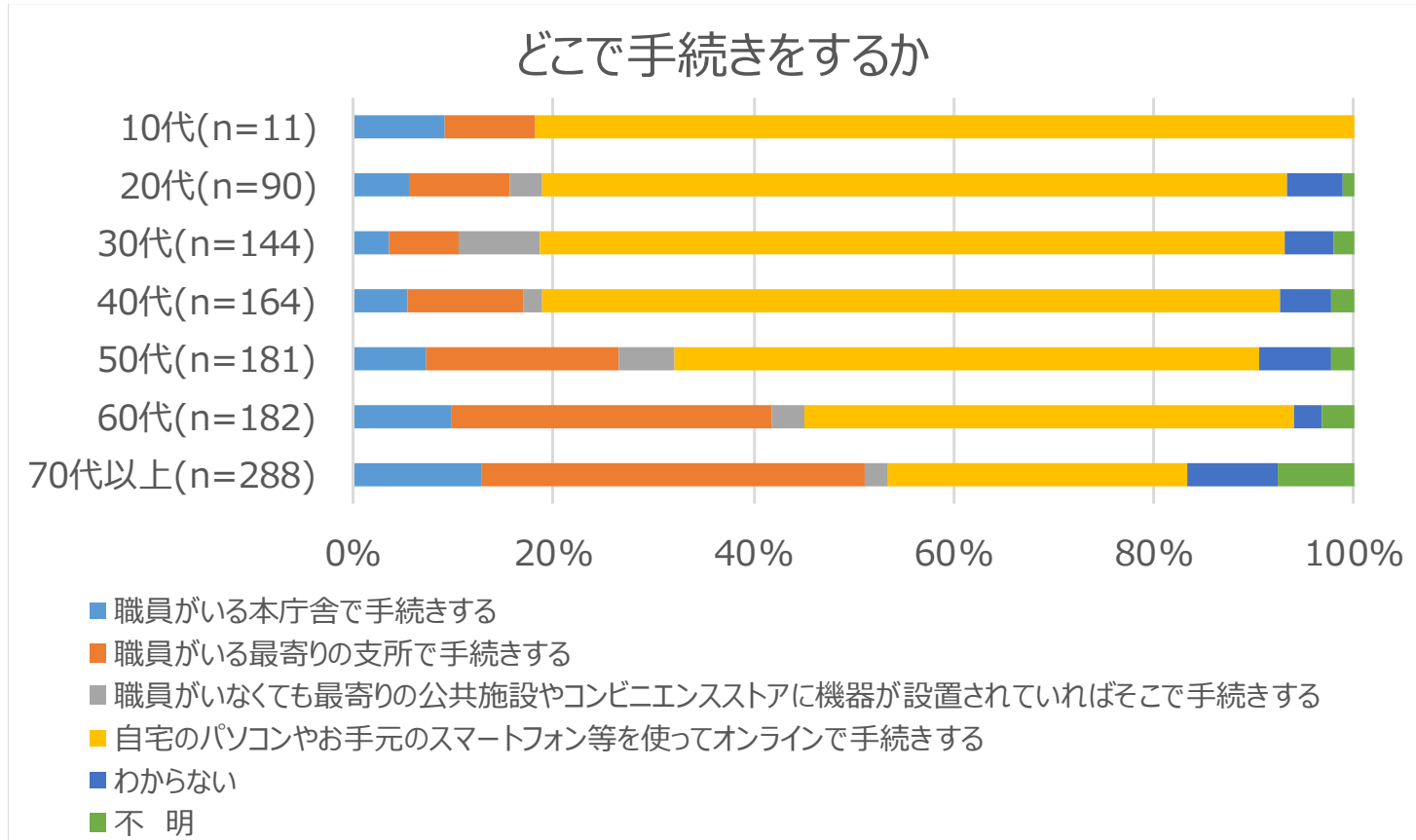
何となく不安がある



## アンケート調査の結果：オンライン手続きの利用意向（年齢別）

- 本庁舎や支所を訪れなくても、オンライン上から様々な手続きをできるようになったとき、あなたはどこで手続きをしたいと思いますか。(1つに○)

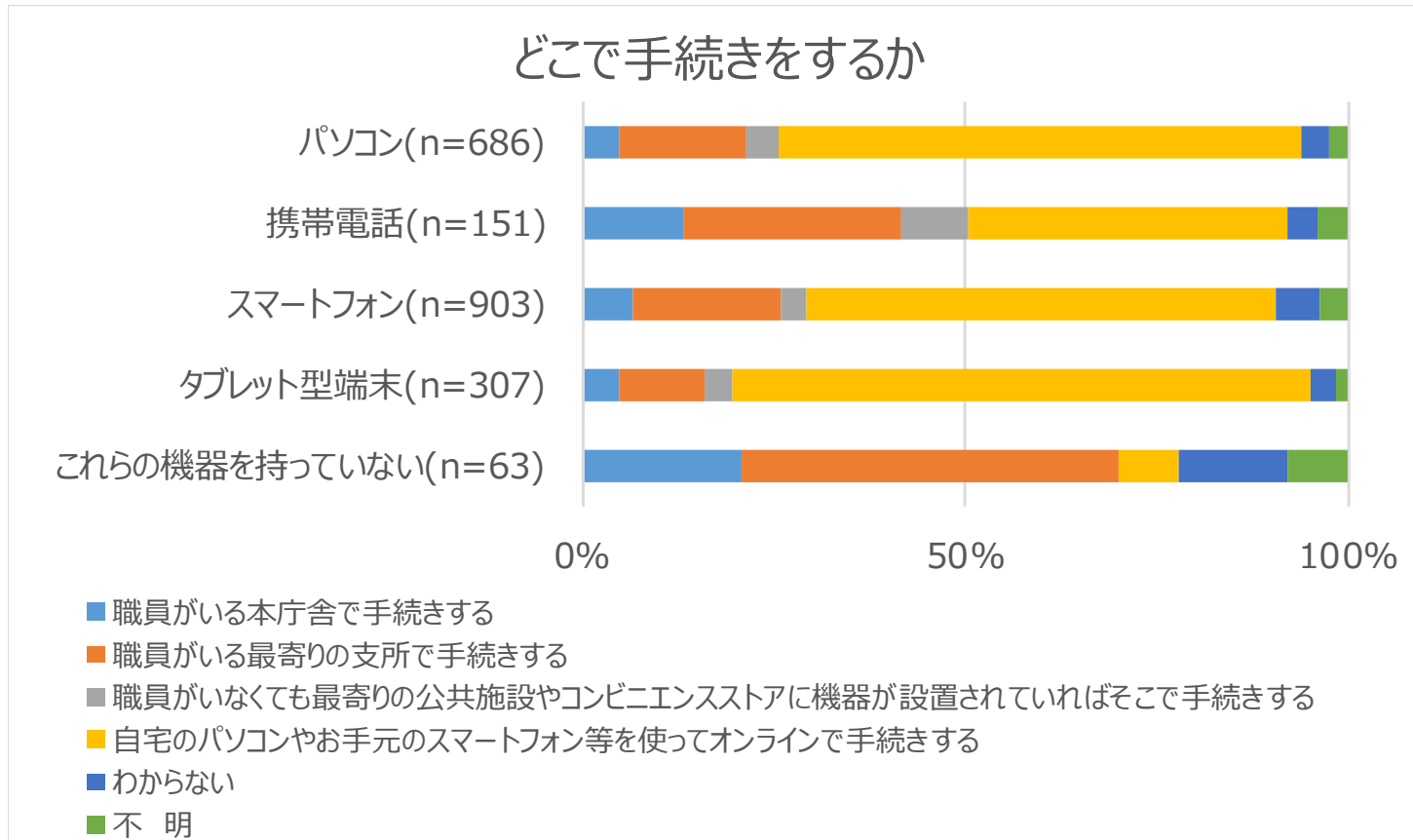
⇒40代までは職員がいる施設と回答する人が2割を切っているが、50代以降は割合が高くなっていき、70代では5割程度となる。



## アンケート調査の結果：オンライン手続きの利用意向（所持している機器別）

- 本庁舎や支所を訪れなくても、オンライン上から様々な手続きをできるようになったとき、あなたはどこで手続きをしますか。(1つに○)

⇒特にタブレット型端末を有している人のオンライン利用意向が高く、逆にいずれの機器も持っていない人は低い。

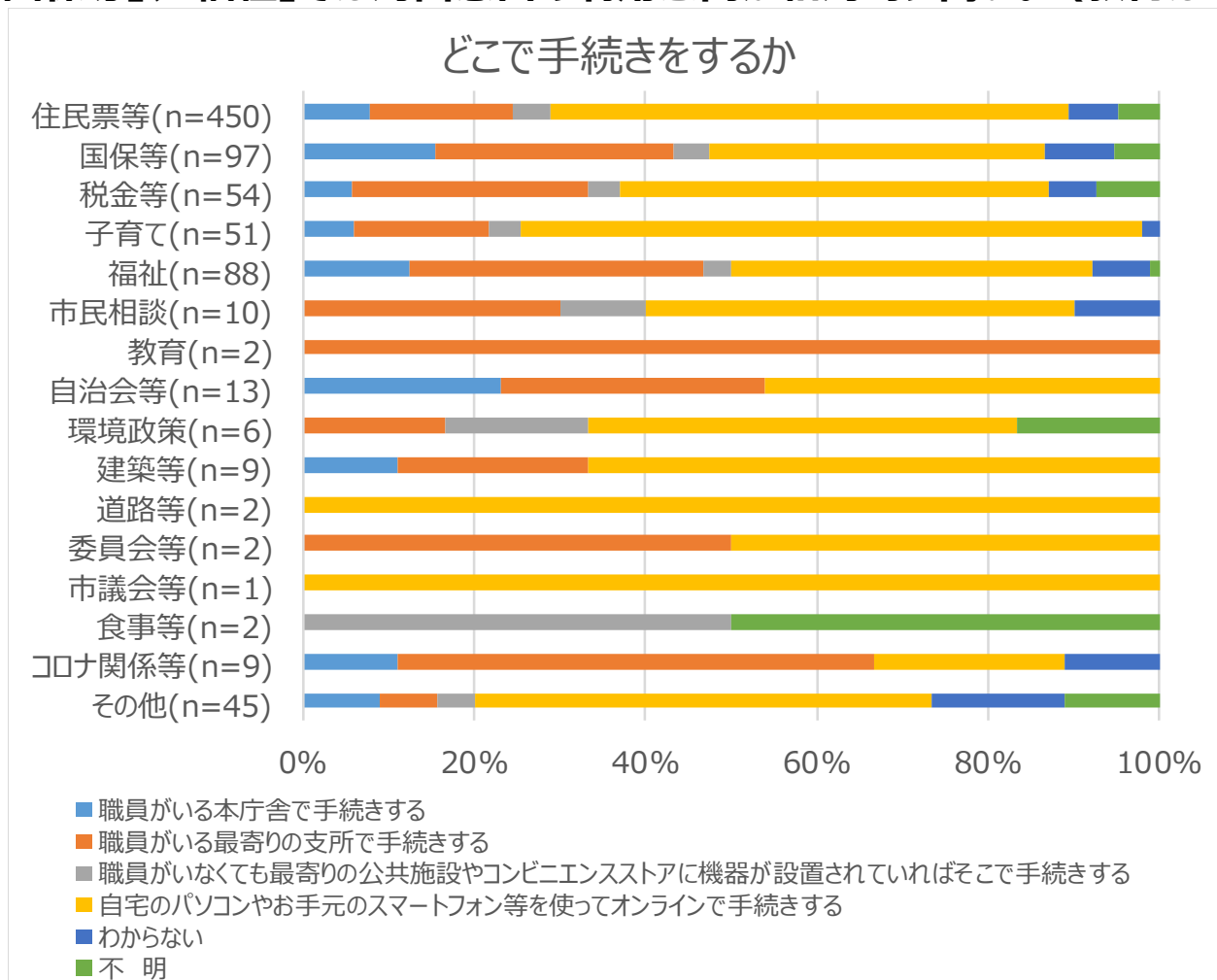




# アンケート調査の結果：オンライン手続きの利用意向（本庁舎用件別）

- 本庁舎や支所を訪れなくても、オンライン上から様々な手続きをできるようになったとき、あなたはどこで手続きをしたいと思いますか。（1つに○）

⇒「自治会等」や、「国保等」、「福祉」では対面窓口の利用意向が相対的に高い。（教育はn=2のため参考）

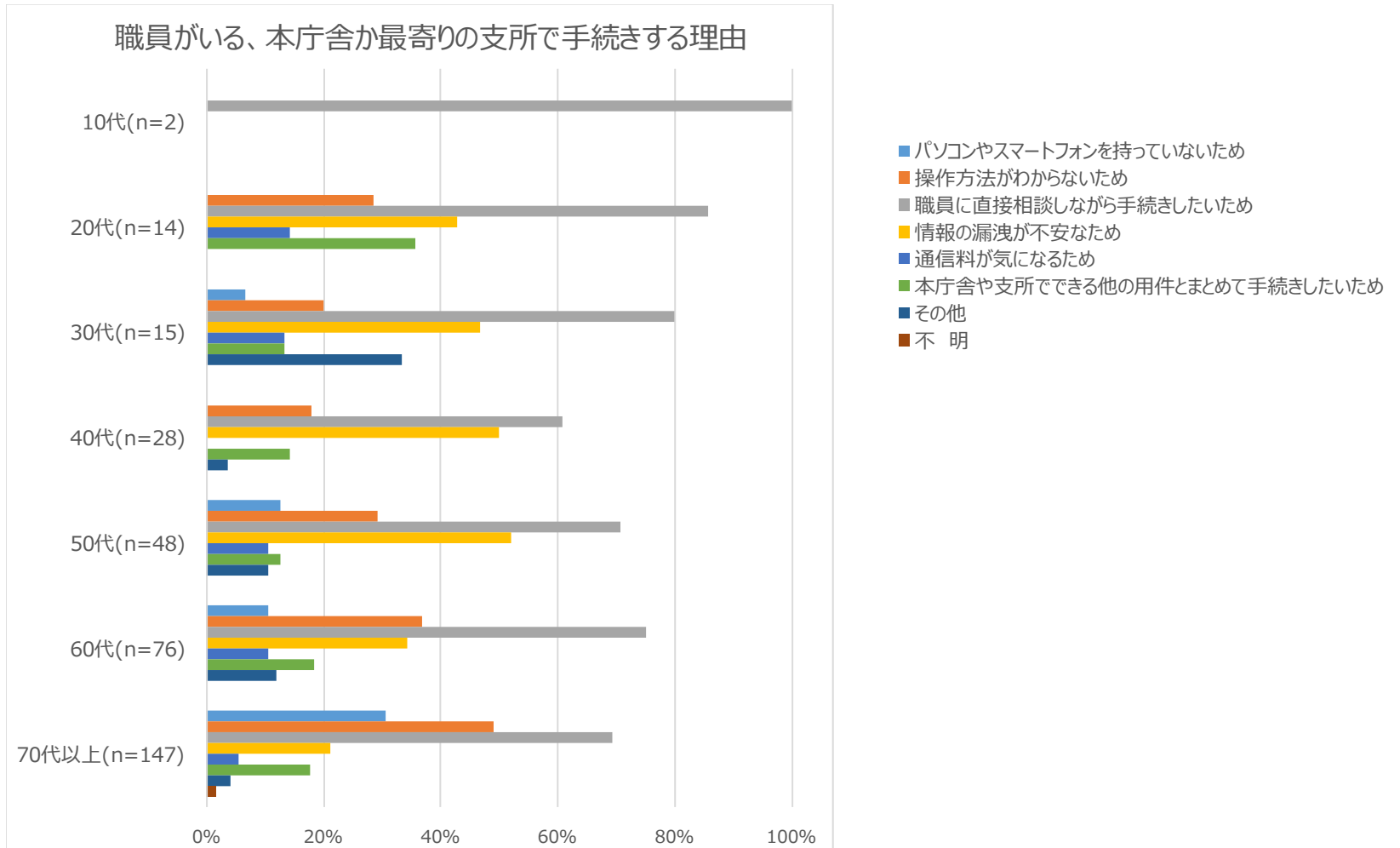


# アンケート調査の結果：オンライン手続きを利用しない理由（年齢別）

• 質問 1 3 で、1、2 のどれかを選んだ人にお聞きします。そのように考えたのはなぜですか。(あてはまるものすべてに○)

⇒いずれの年齢においても、「職員と直接相談したい」と考えている人が最も多い。

⇒40代以降では、年齢が上がるにつれて「操作方法がわからないため」の割合が増えていく。

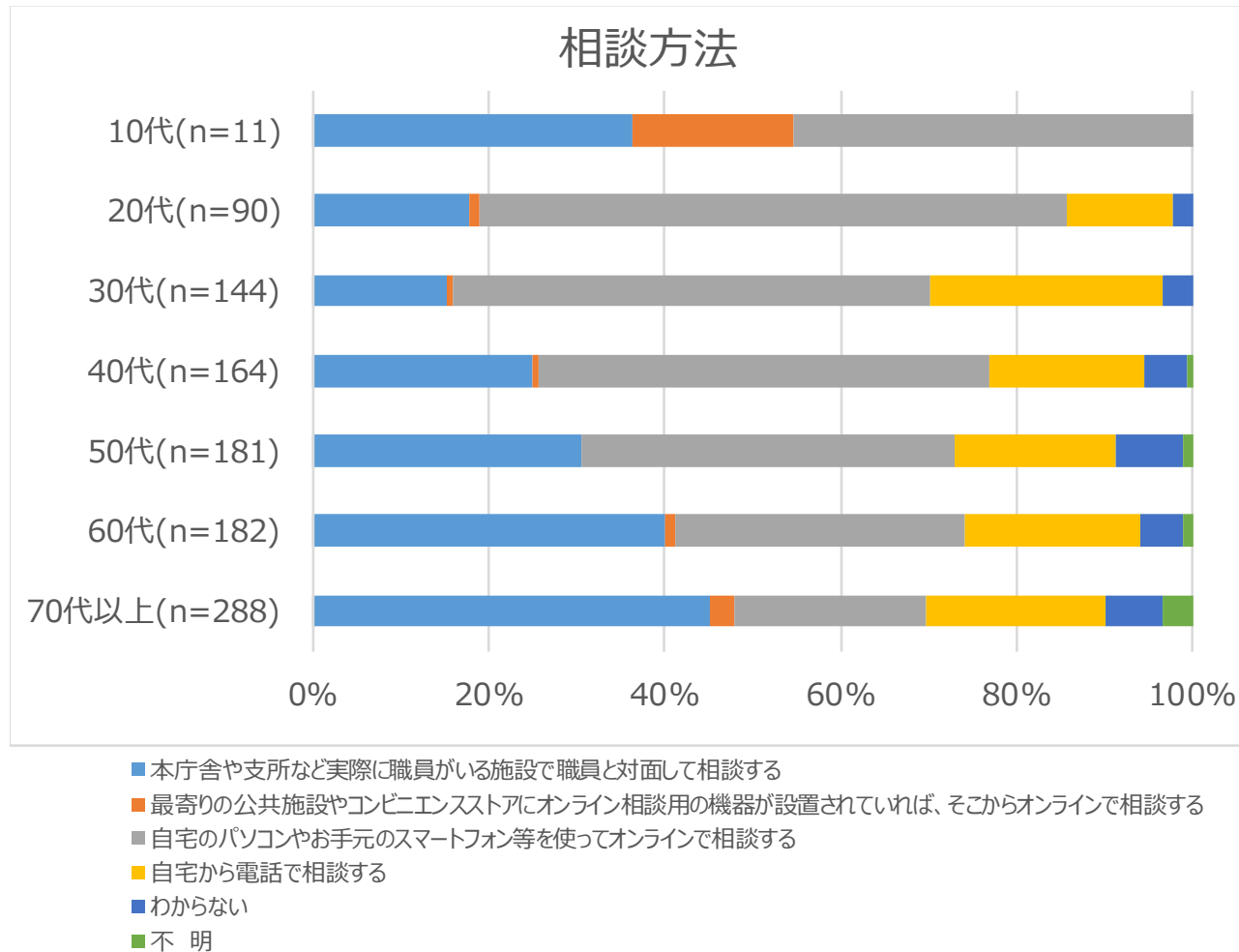


## アンケート調査の結果：オンライン相談の利用意向（年齢別）

• 様々な相談について、オンラインでも可能となった場合に、あなたはどこでどのように相談すると思いますか。（1つに○）

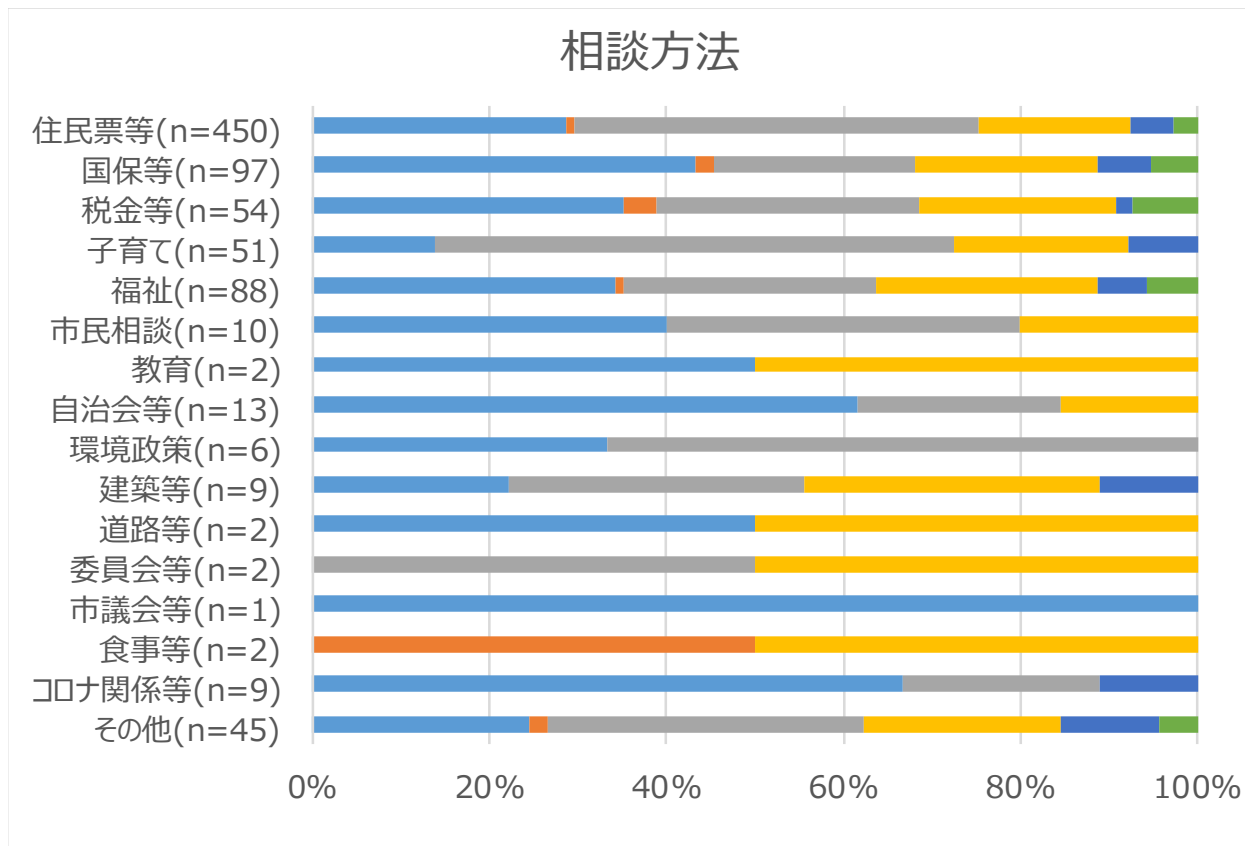
⇒20・30代以降、年齢が上がるにつれて「対面して相談する」の割合が高くなっていく。

⇒10代も「対面して相談する」の割合が高いが、「最寄りの施設から相談」するの割合も最も高く、自宅から相談したくないというニーズがあるのではないかと想定される。



# アンケート調査の結果：オンライン相談の利用意向（本庁舎用件別）

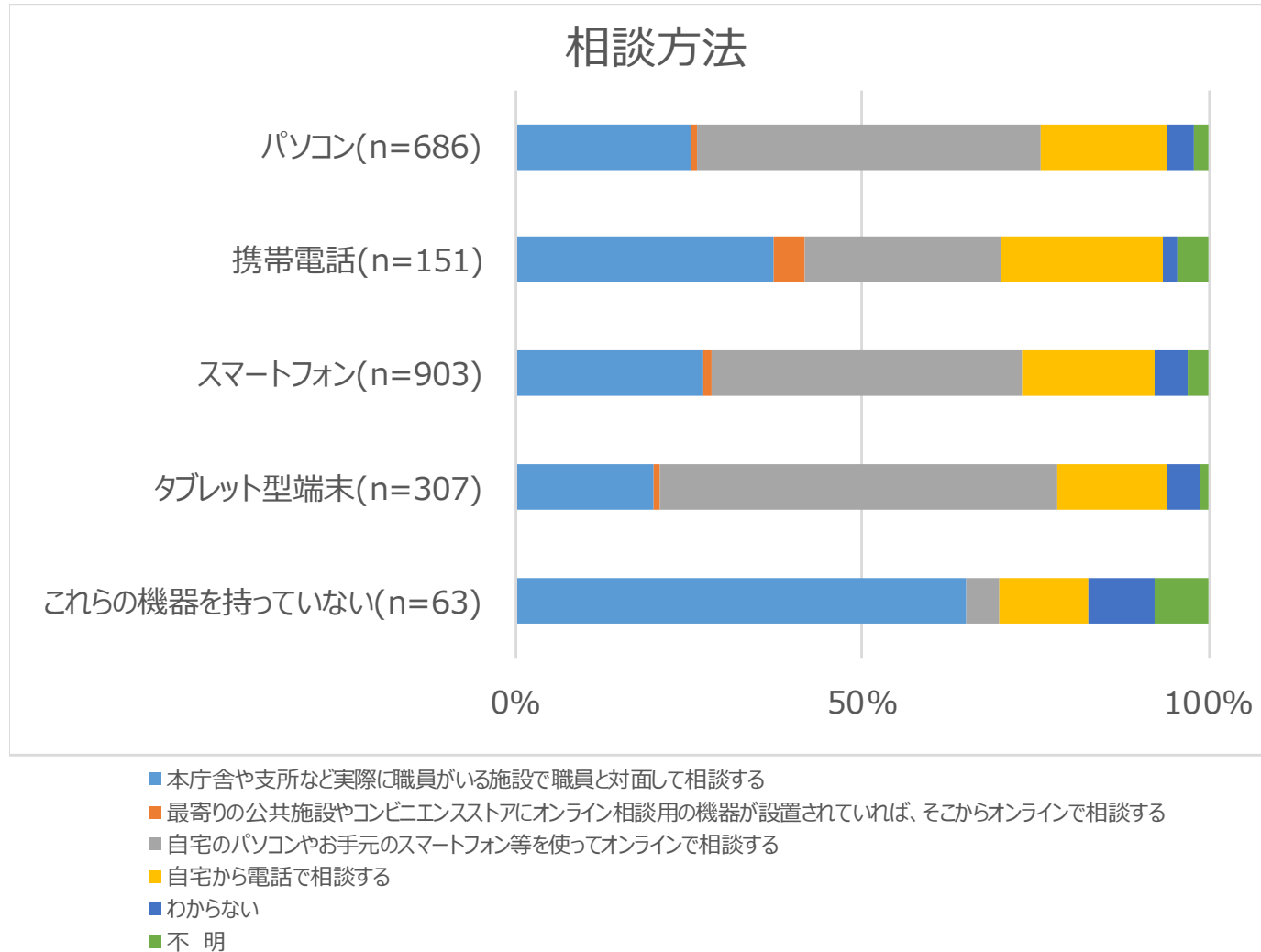
- 様々な相談について、オンラインでも可能となった場合に、あなたはどこでどのように相談すると思いますか。（1つに○）  
⇒子育て関係が、最も対面の意向が少ない。逆に、自治会等や国保等では対面の意向が多い。



- 本庁舎や支所など実際に職員がいる施設で職員と対面して相談する
- 最寄りの公共施設やコンビニエンスストアにオンライン相談用の機器が設置されていれば、そこからオンラインで相談する
- 自宅のパソコンやお手元のスマートフォン等を使ってオンラインで相談する
- 自宅から電話で相談する
- わからない
- 不明

# アンケート調査の結果：オンライン相談の利用意向（所持している機器別）

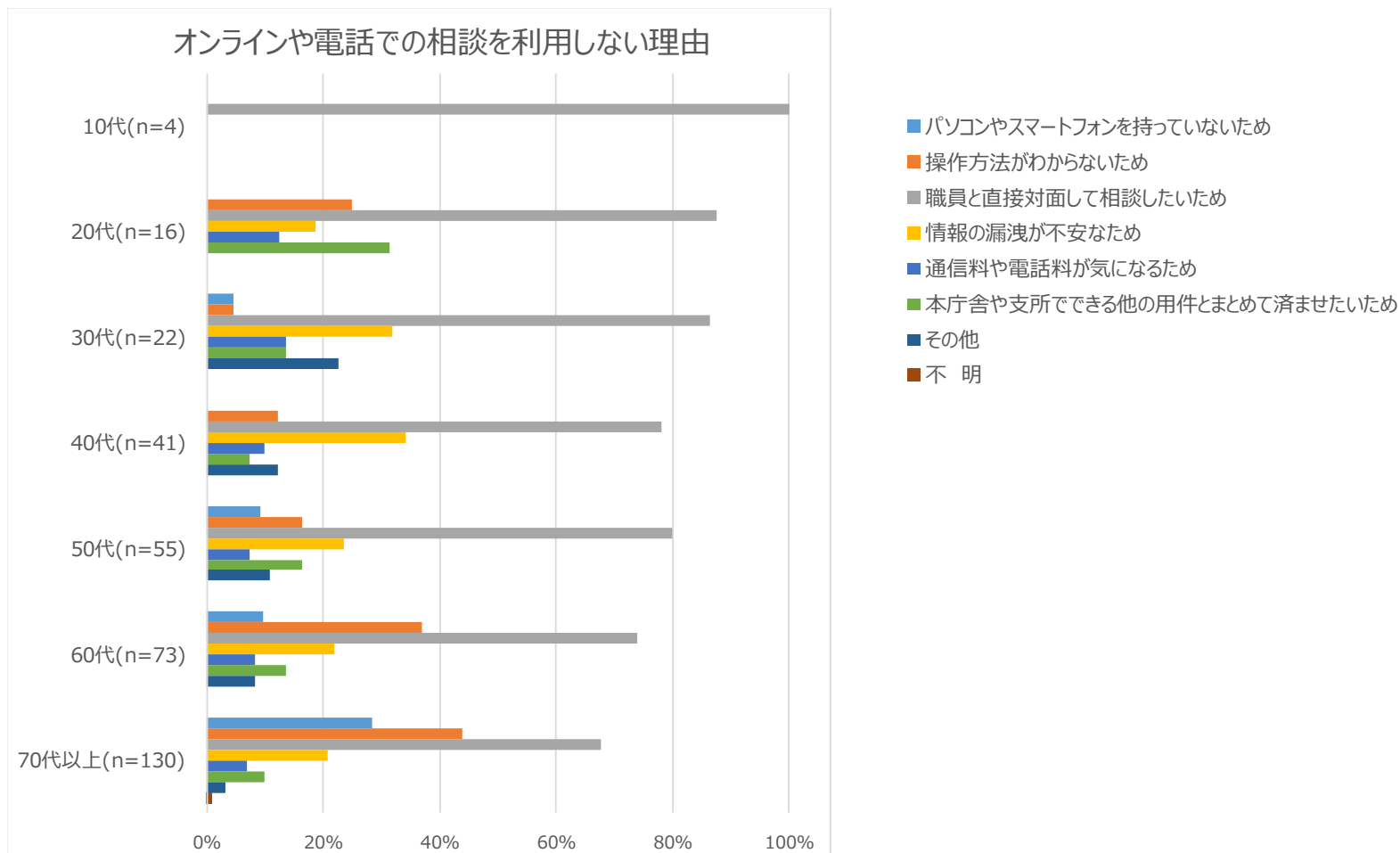
- 様々な相談について、オンラインでも可能となった場合に、あなたはどこでどのように相談すると思いますか。（1つに○）  
⇒手続き同様、タブレット型端末利用者のオンライン利用割合が高い。



# アンケート調査の結果：オンライン相談を利用しない理由（年齢別）

- 質問 1 5 で「1. 本庁舎や支所など実際に職員がいる施設で職員と対面して相談する」を選んだ人にお聞きします。オンラインや電話での相談を利用しないのはなぜですか。(あてはまるものすべてに○)

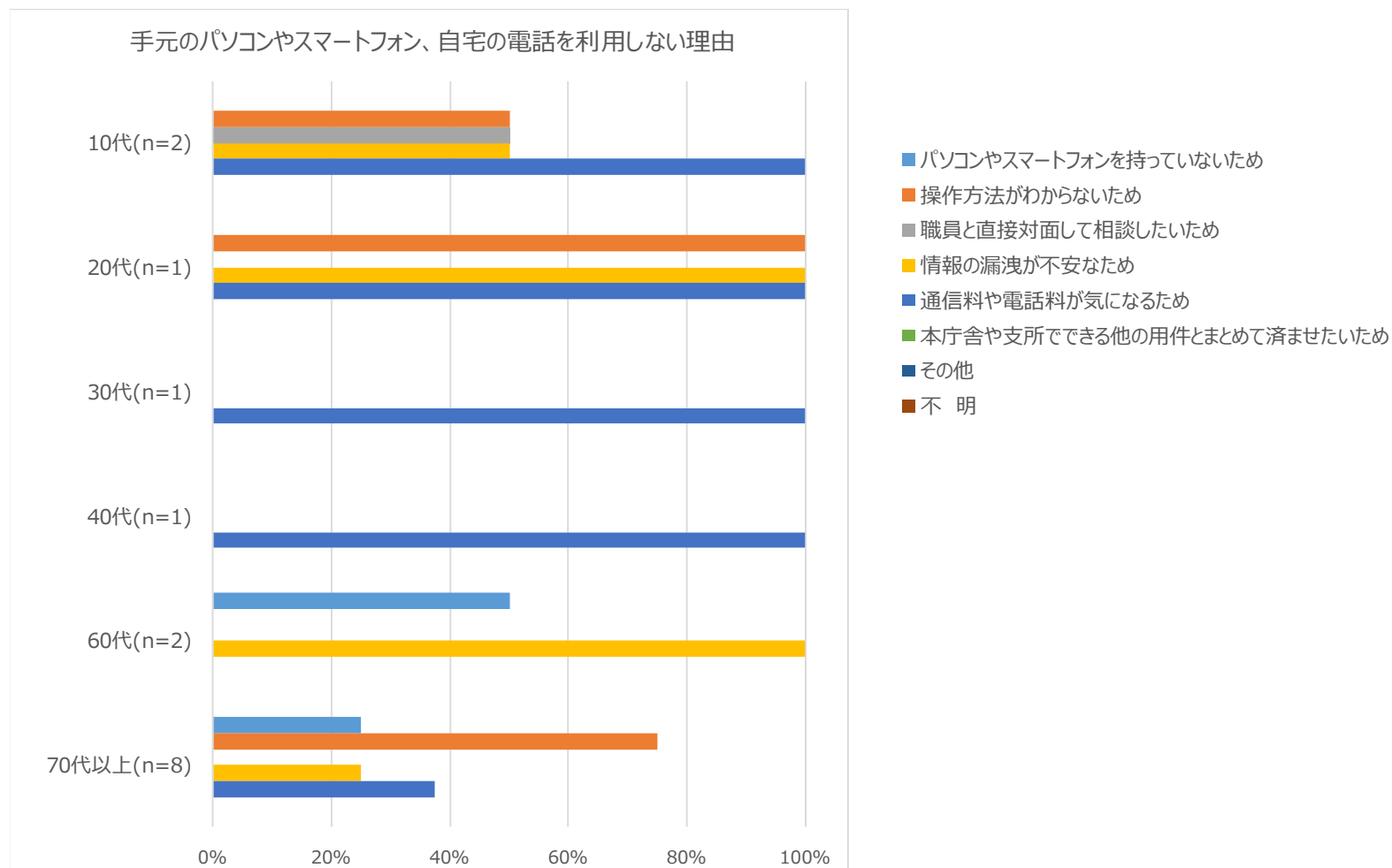
⇒いずれの年齢においても「対面して相談したい」が最も高いが、割合としては年齢が高くなるほど低くなっていく傾向にあり、逆に年齢が高い人ほど「操作方法がわからない」などの他の理由によってオンライン相談を利用しない傾向にある。



## アンケート調査の結果：最寄りの施設から相談する理由（年齢別）

- 質問 1 5 で「2. 最寄りの公共施設やコンビニエンスストアにオンライン相談用の機器が設置されていれば、そこからオンラインで相談する」を選んだ人にお聞きします。お手元のパソコンやスマートフォン、自宅の電話を利用しないのはなぜですか。(あてはまるものすべてに○)

⇒回答数が少ないためいずれも参考とはなるが、年齢が低いと通信料等を気にする人が多い傾向にある。



## アンケート調査のまとめ

---

- 本庁舎は30～60代の来庁頻度が相対的に高い。用件別でみると、住民票等、国保等、税金等、子育て、の4つはおおよそ同様の傾向となっており、福祉関係はこれら4つに比べると全体的に少し頻度が高い。また、市民相談や、自治会、建築では、月に1回以上訪れる人の割合が高い。
- 本庁舎の訪問用件としては、年齢が上がるにつれ、住民票等以外の割合が増加する。また、30代・40代では子育て関連での利用が顕著であり、50代以降では国保等での利用が増加している。支所についても、30代・40代の子育て・教育関連、70代以上の国保関連での往訪先として重要な役割を担っているとみられる。
- 重要と考える市民サービスについては、10代では「プライバシーが守られた環境で相談ができること」が突出している。20代や30代では「時間や場所を選ばない」ことの重要度が相対的に高い。また、年齢が上がるにつれて、「1つの窓口でできること」の重要度があがる。
- 20代～40代ではスマートフォンの所持率が100%にせまる勢い。50代以降、所持率が低下していくが、70代以上でも6割近くの人がスマートフォンを所持している。
- オンライン化による影響については、年齢が低いほどメリットや期待を感じ、逆に年齢が高いほどデメリットや不安を感じる傾向にある。
- オンライン手続き・相談の利用意向は年齢が高いほど、低くなっていく。対面を利用する理由については、いずれの年齢においても「対面が良いから」が最も高く、今後も一定数は対面でのサービス提供を望む人はいるものと想定される。また、年齢が高くなるにつれて「操作方法がわからないから」という理由で対面を望む人が多く、世代が変わることや機器利用サポートを充実させることなどにより、オンラインの利用の意向が高まっていく可能性がある。
- また、用件によってもオンラインの利用意向の傾向は若干異なっている。
  - 手続きについては、「自治会等」や、「国保等」、「福祉」の用件で訪れている人の対面窓口の利用意向が相対的に高い。
  - オンライン相談については、子育て関係の用件で訪れている人の利用意向が最も高い。逆に、自治会等や国保等の用件で訪れている人は対面相談を求める傾向にある。