

---

# 【市民アンケート結果速報】

---

# 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

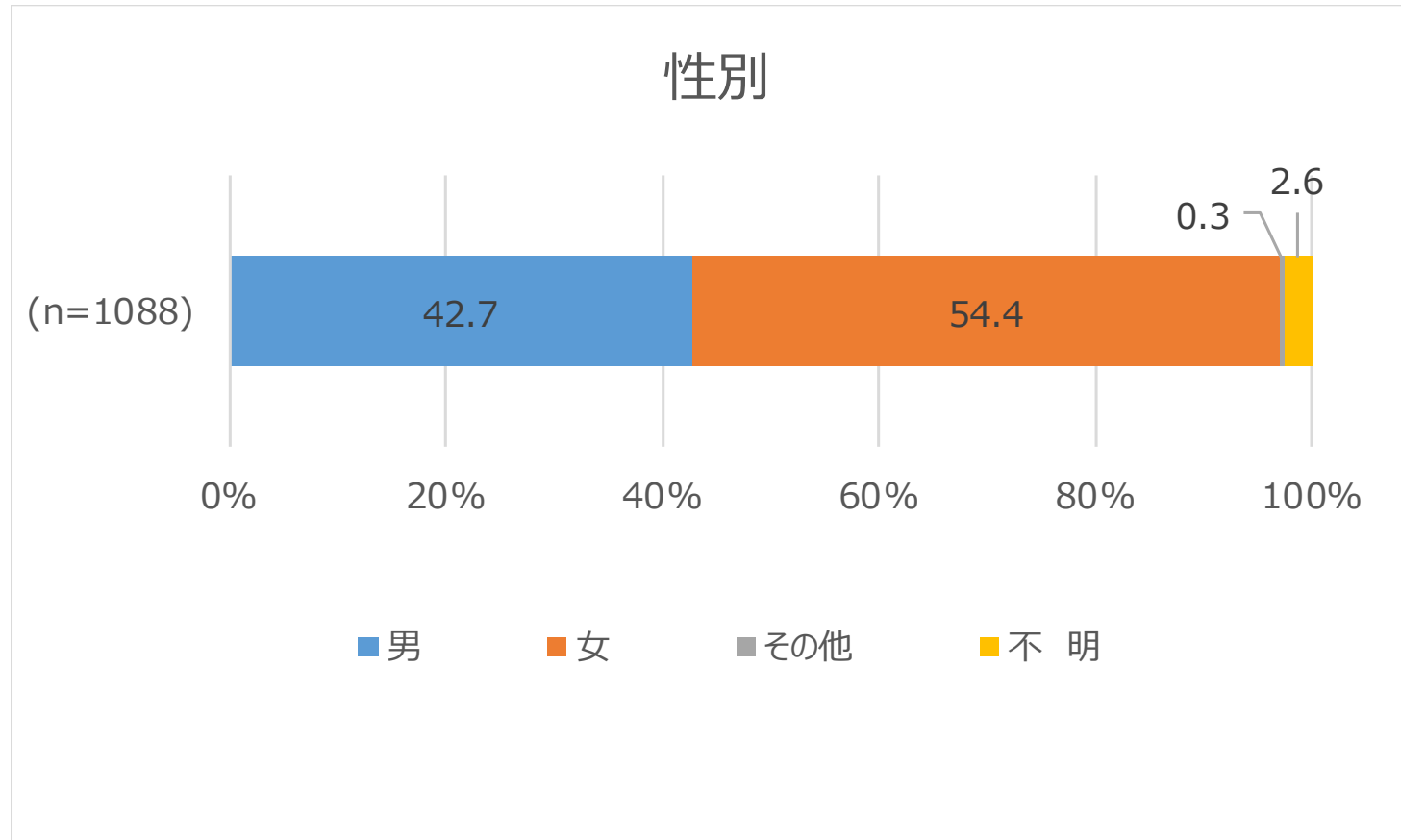
## 回収数

- 1089件（回答率36.3%）

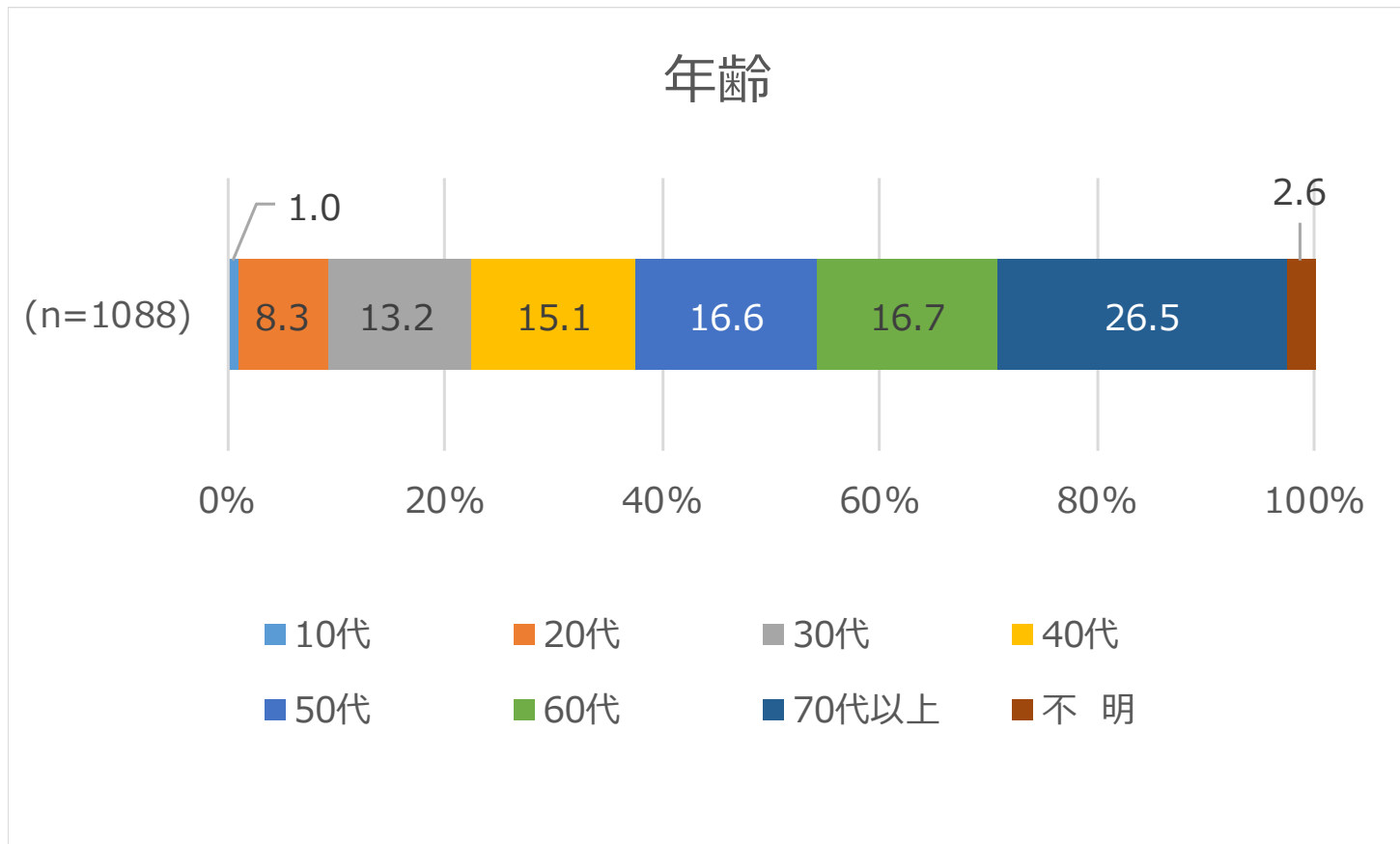
## スケジュール

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）

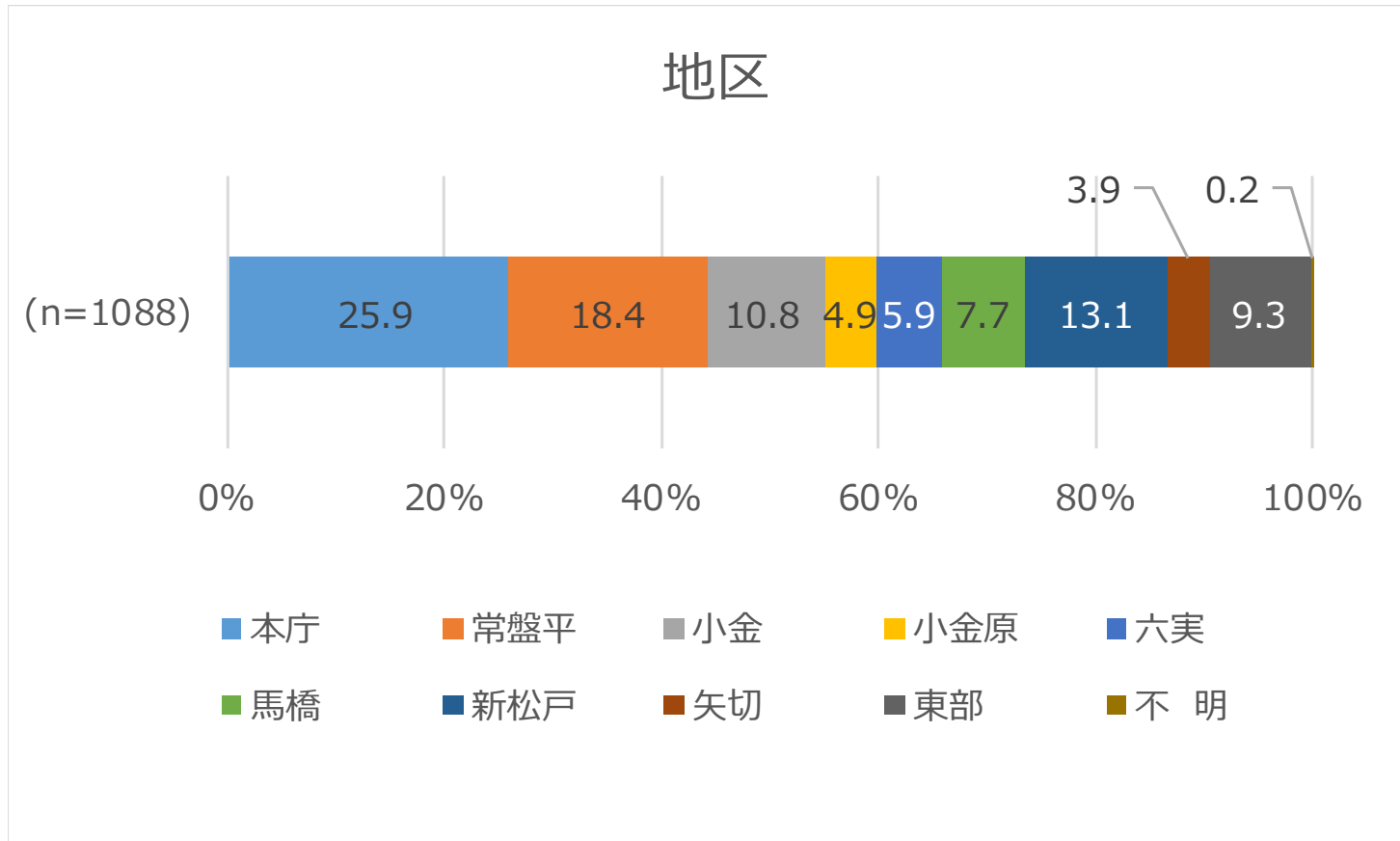
# アンケート調査の結果：回答者の属性・性別



# アンケート調査の結果：回答者の属性・年齢



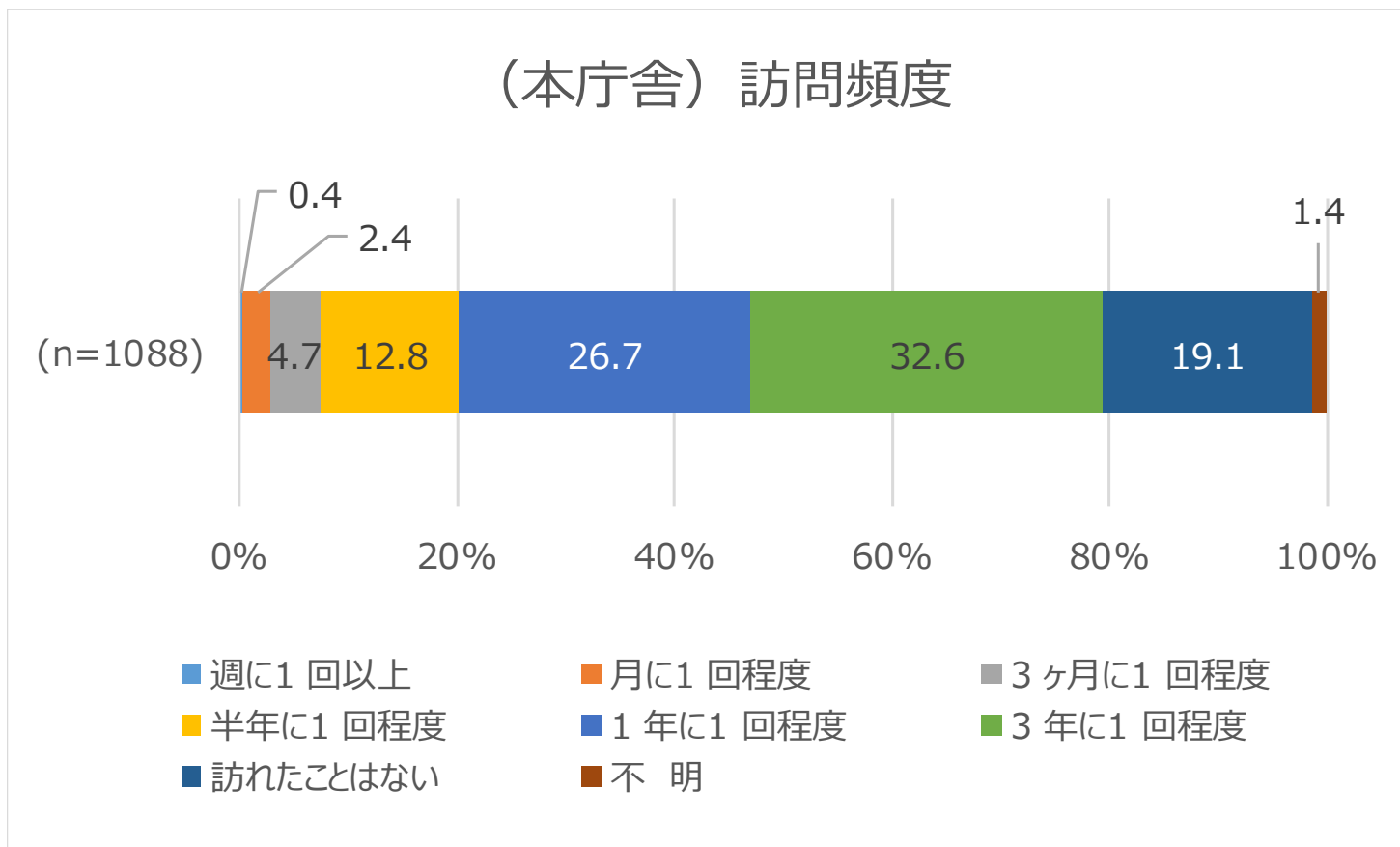
# アンケート調査の結果：回答者の属性・地区



# アンケート調査の結果：質問 1

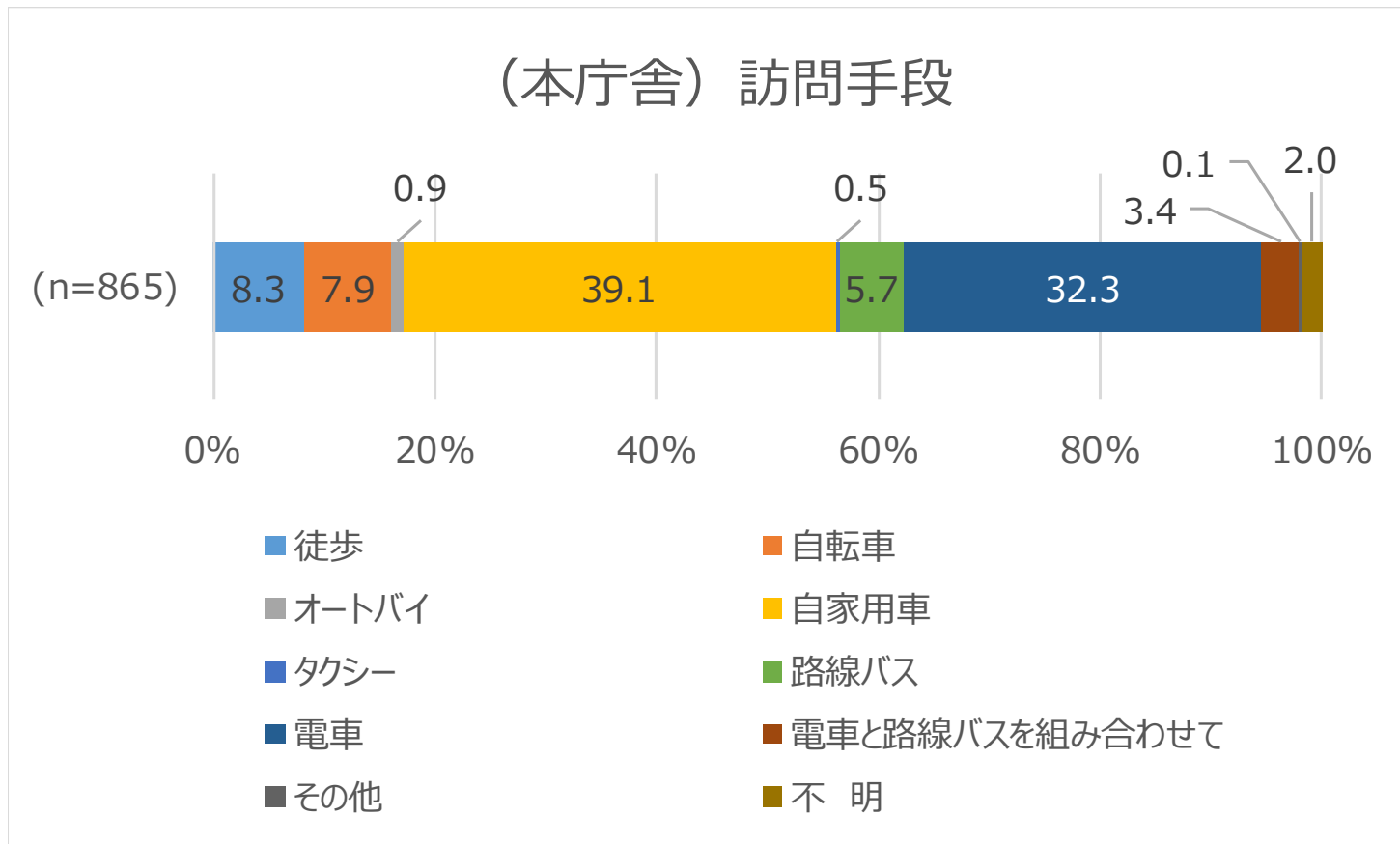
- あなたは普段どの程度、松戸市の本庁舎を訪れますか。(1つに○)

⇒ 3年に1回と1年に1回で半数以上を占める。



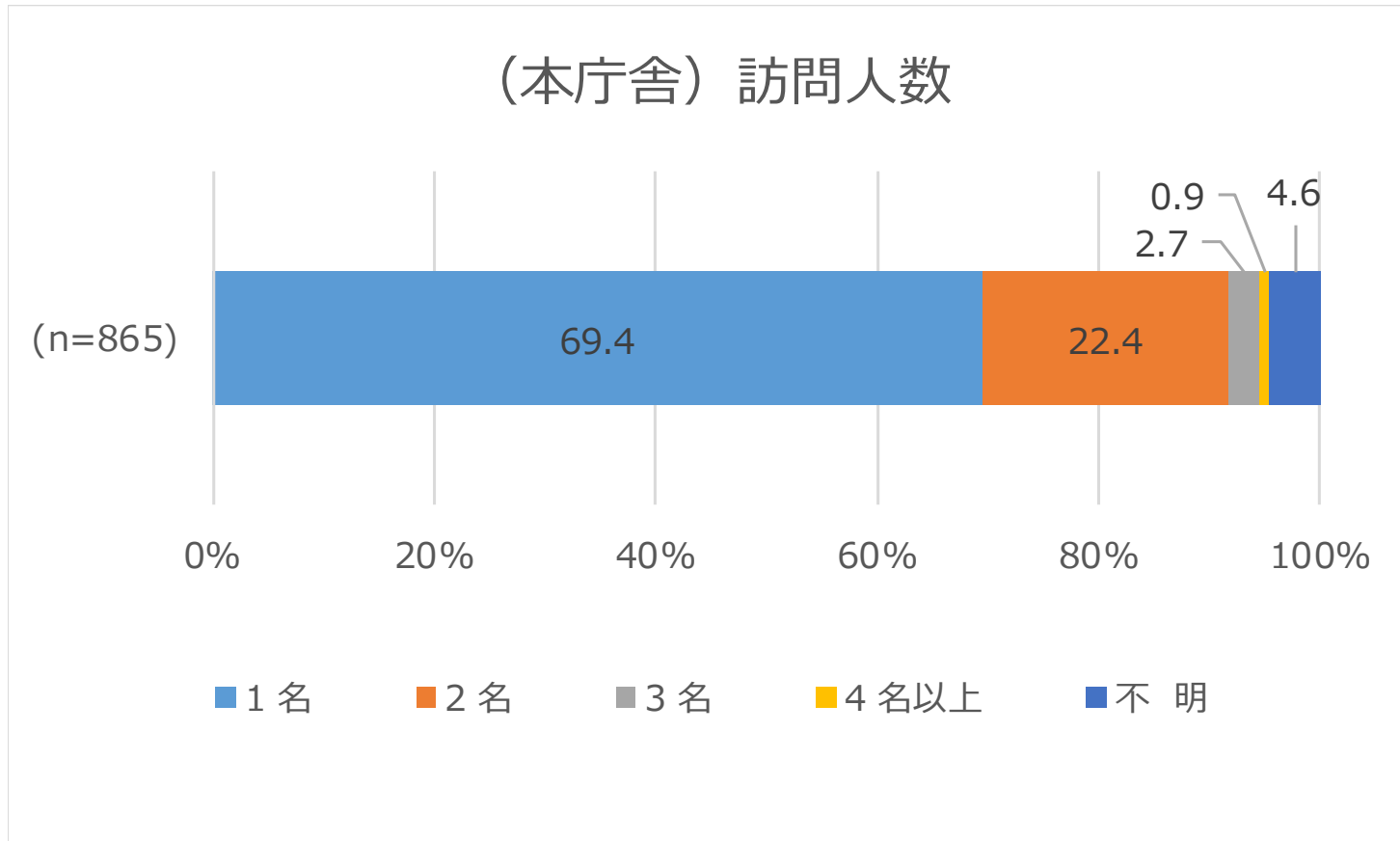
## アンケート調査の結果：質問 2-1

- あなたは普段、主にどのような交通手段で何名と、本庁舎を訪れますか。(それぞれ1つに○)



## アンケート調査の結果：質問 2 - 2

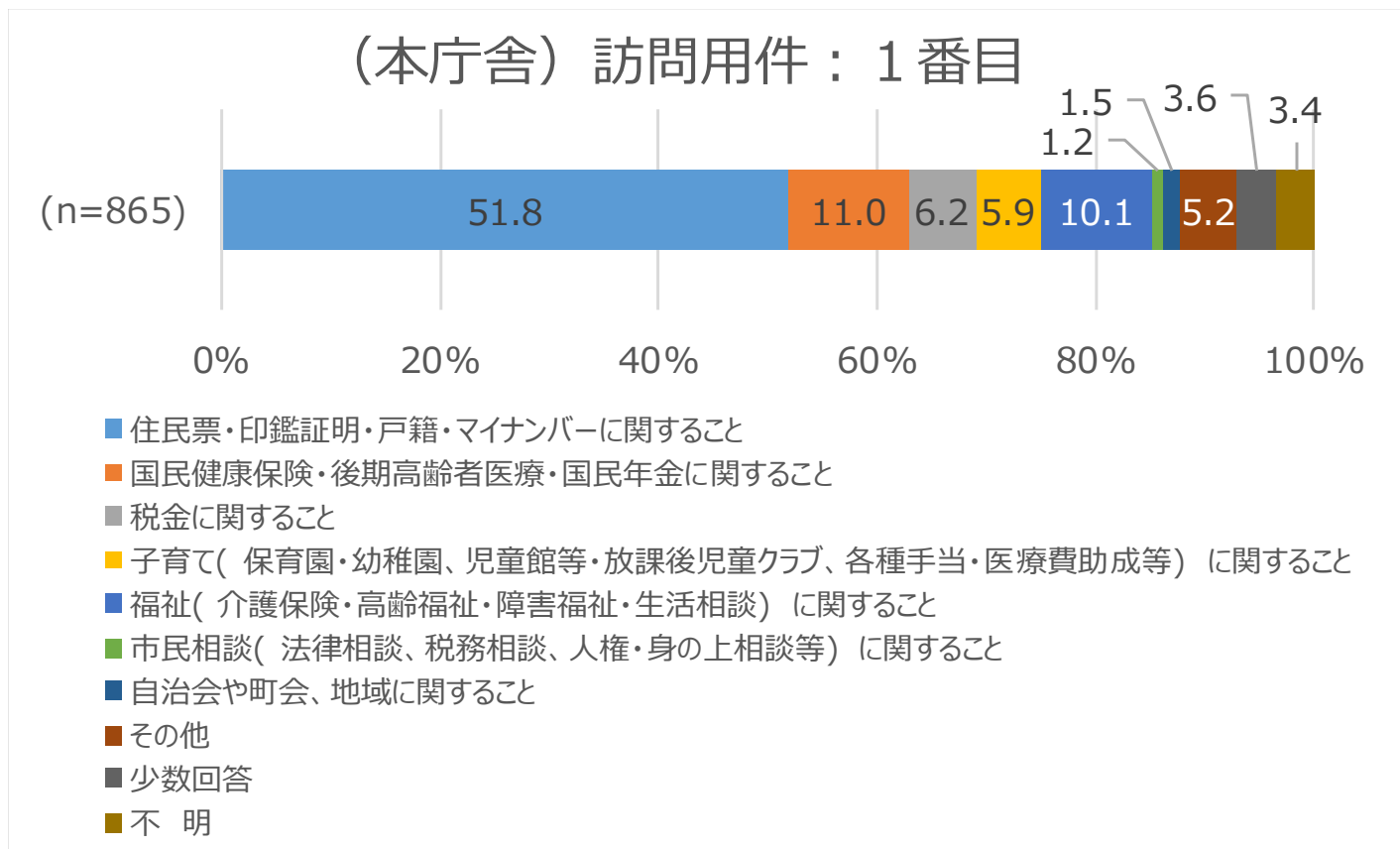
- あなたは普段、主にどのような交通手段で何名と、本庁舎を訪れますか。(それぞれ1つに○)





# アンケート調査の結果：質問3-1

- 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。  
⇒半数以上が住民票や印鑑証明等に関する事で訪れている

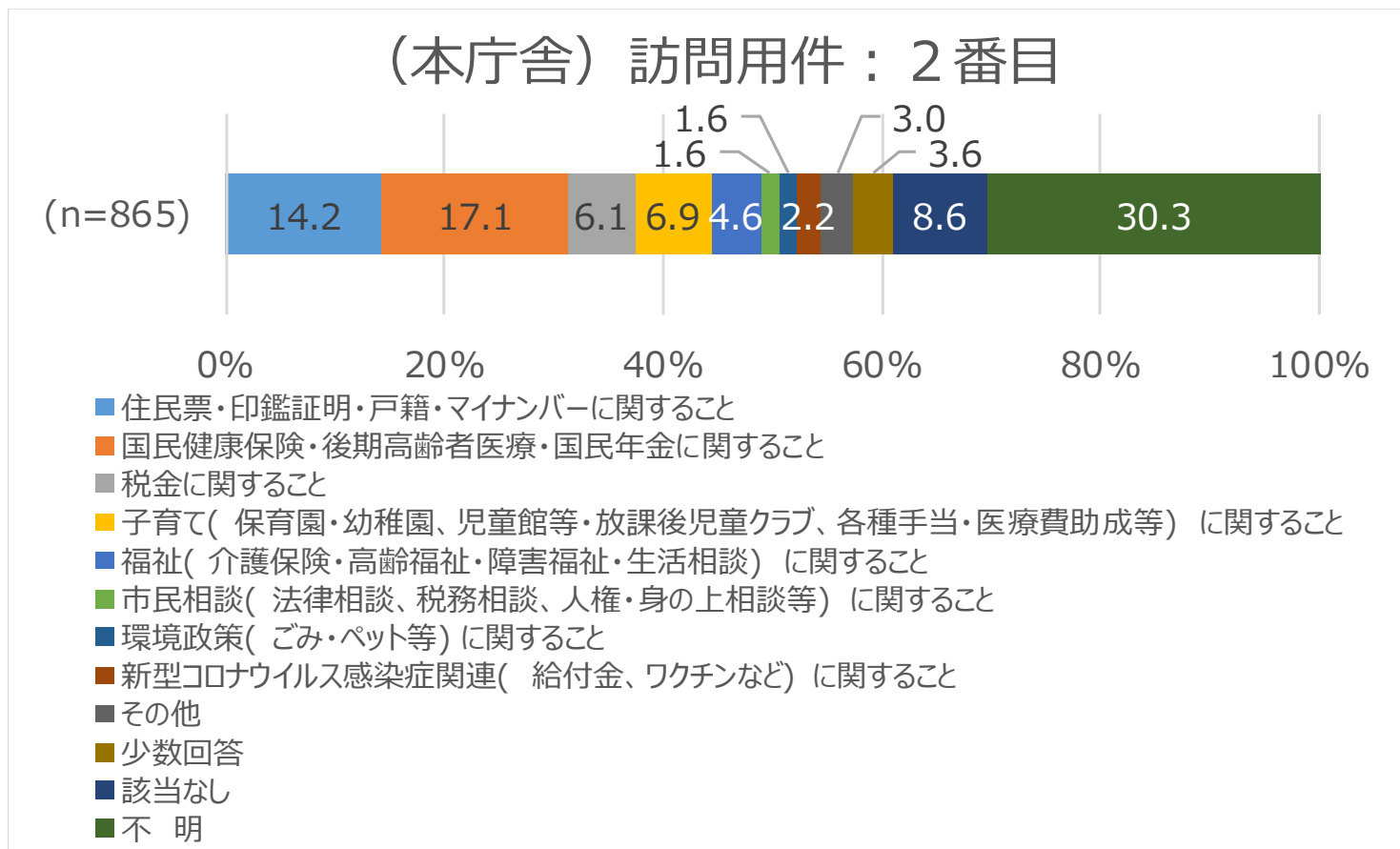


※少数回答の内訳

教育( 小・中学校・高等学校、教育相談) に関する事：0.2%、環境政策( ゴミ・ペット等) に関する事：0.7%、建築・開発・都市計画・公園・みどりに関する事：1.0%、道路・下水道・河川に関する事：0.2%、委員会・審議会等への出席：0.2%、市議会の傍聴等：0.1%、食事・休憩：0.2%、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：1.0%

## アンケート調査の結果：質問3-2

- 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。  
⇒国保や、子育て、環境政策に関する用件の割合が増え、属性に応じた訪問が増える。

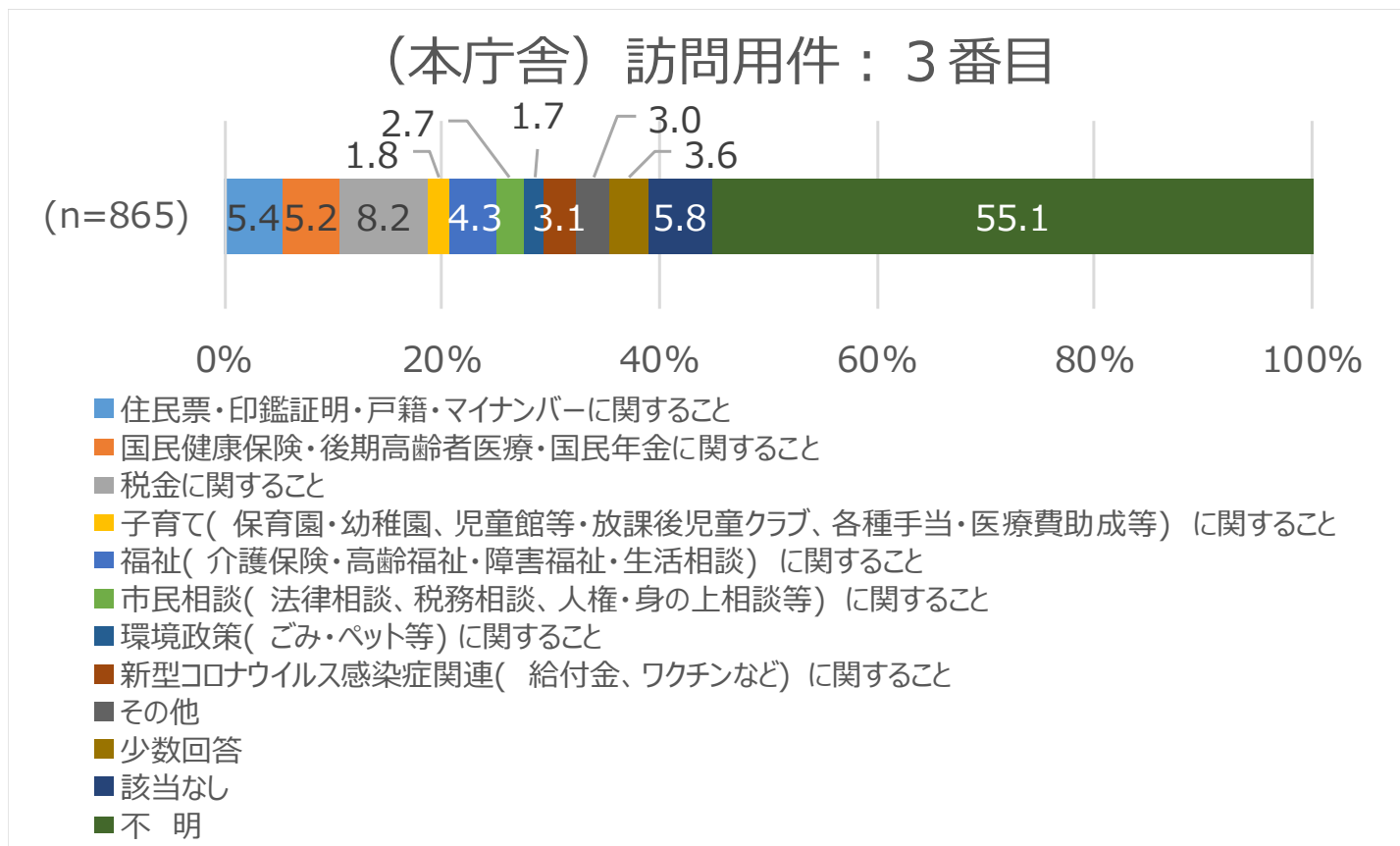


※少数回答の内訳

教育(小・中学校・高等学校、教育相談)に関すること：0.8%、自治会や町会、地域に関すること：0.6%、建築・開発・都市計画・公園・みどりに関すること：0.3%、道路・下水道・河川に関すること：0.8%、農林水産業や商工業に関すること：0.1%、委員会・審議会等への出席：0.3%、市議会の傍聴等：0.1%、食事・休憩：0.6%

## アンケート調査の結果：質問3-3

- 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。



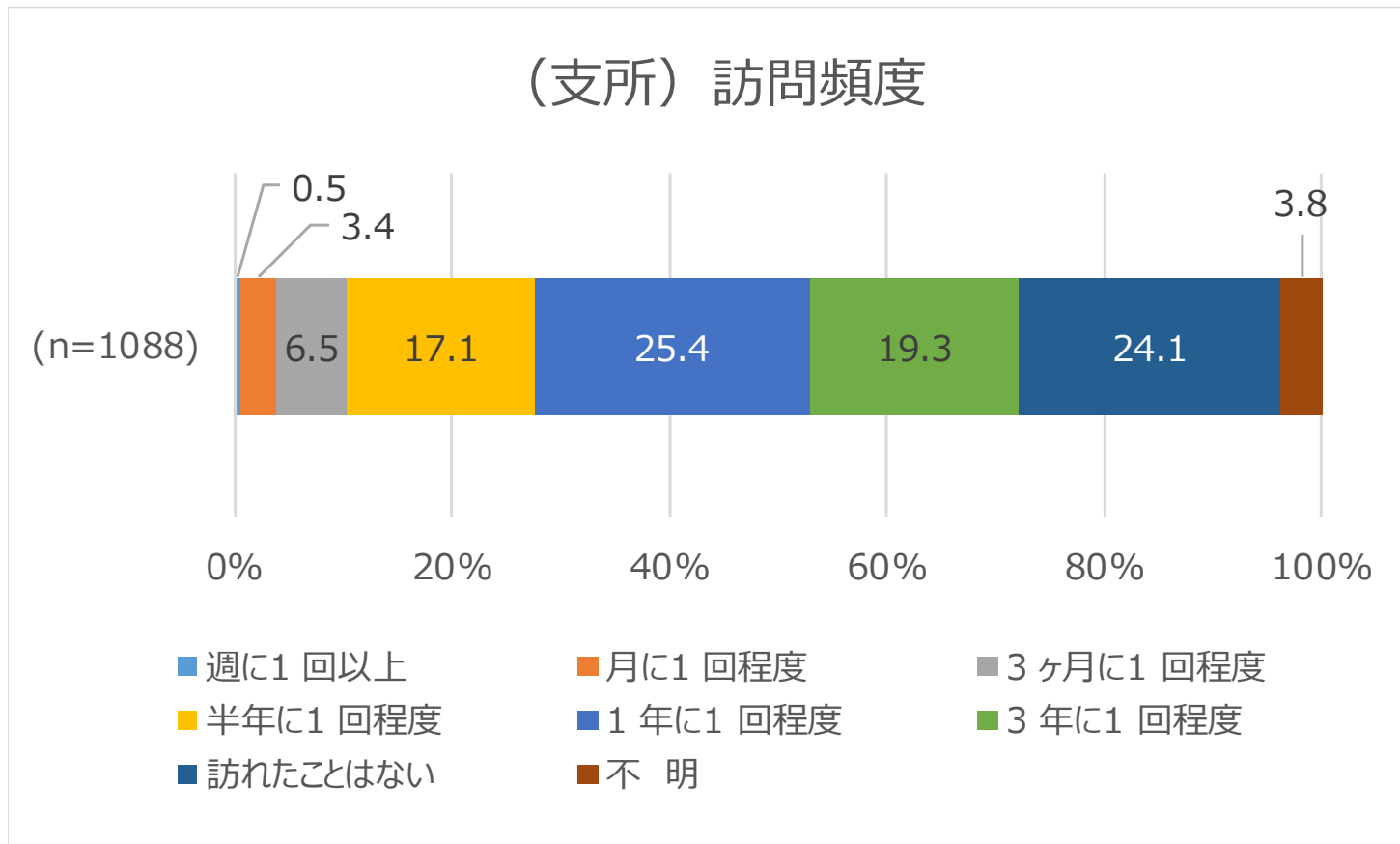
※少数回答の内訳

教育( 小・中学校・高等学校、教育相談) に関すること：0.7%、自治会や町会、地域に関すること：0.5%、建築・開発・都市計画・公園・みどりに関すること：0.8%、道路・下水道・河川に関すること：0.7%、市議会の傍聴等：0.1%、食事・休憩：0.8%

## アンケート調査の結果：質問 4

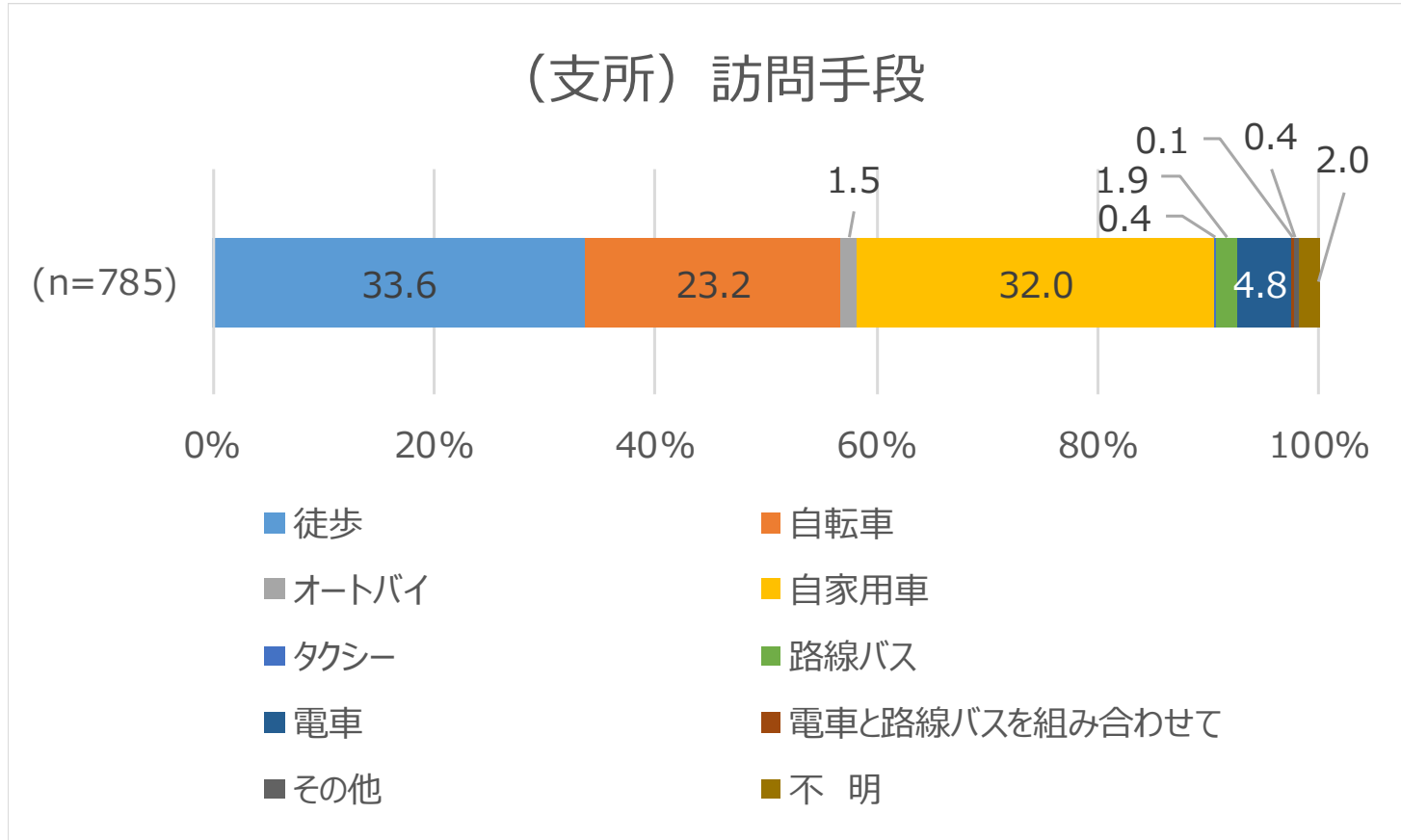
- あなたは普段どの程度、松戸市の支所を訪れますか。(1つに○)

⇒ 1年に1回程度が最も多いが、訪れたことがない人も同程度いる。



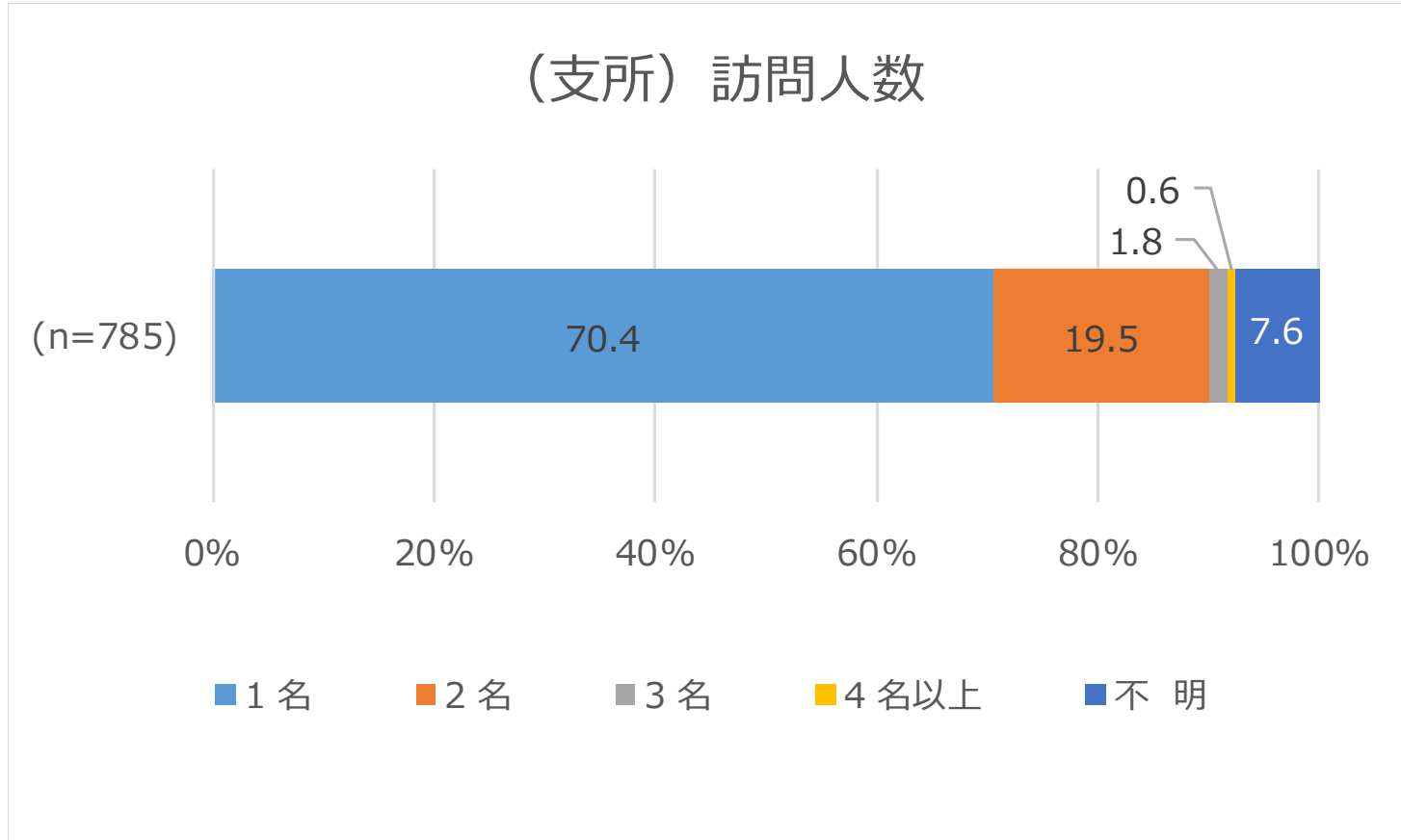
# アンケート調査の結果：質問5 - 1

- あなたは普段、主にどのような交通手段で何名と、支所を訪れますか。(それぞれ1つに○)



## アンケート調査の結果：質問5-2

- あなたは普段、主にどのような交通手段で何名と、支所を訪れますか。(それぞれ1つに○)

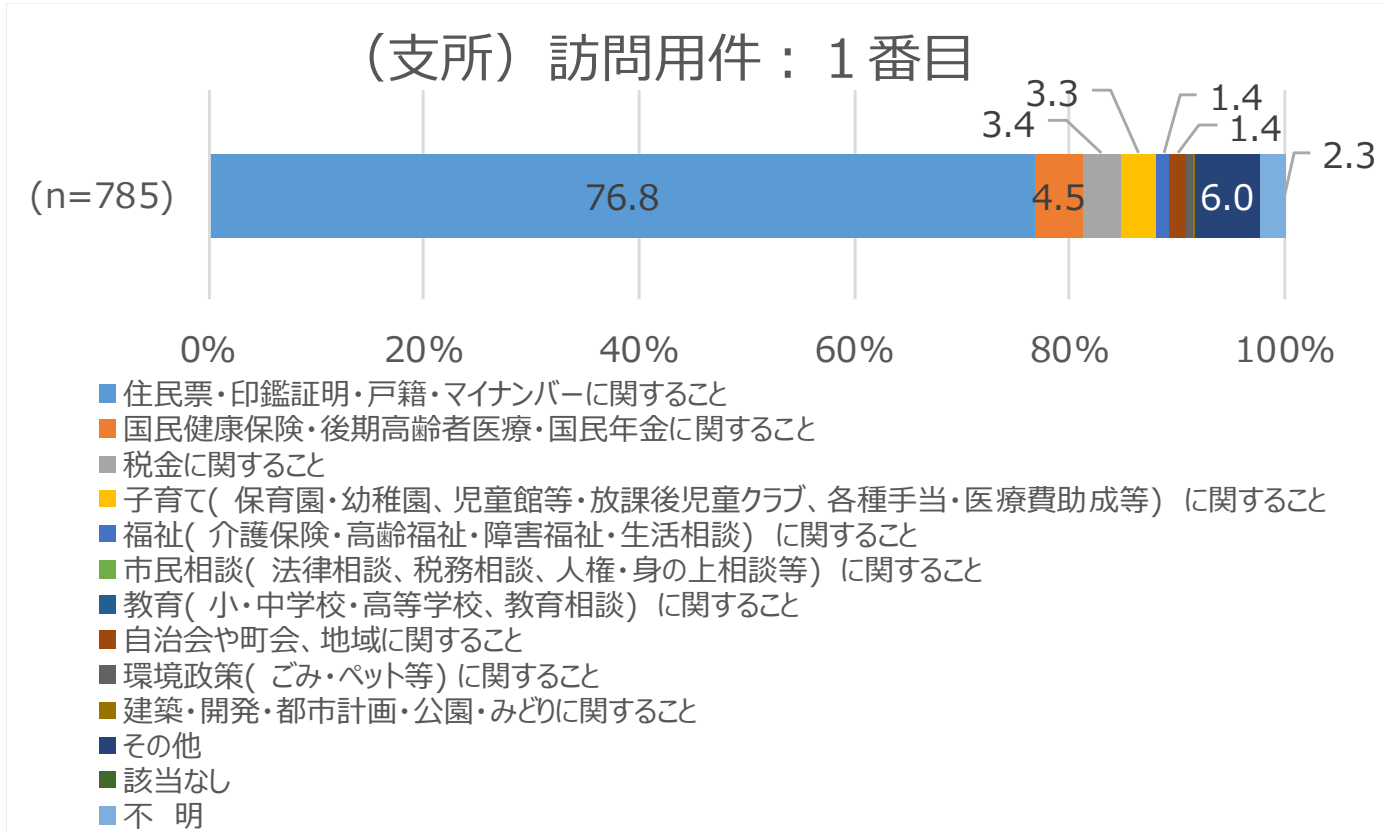


# アンケート調査の結果：質問6-1

- 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。

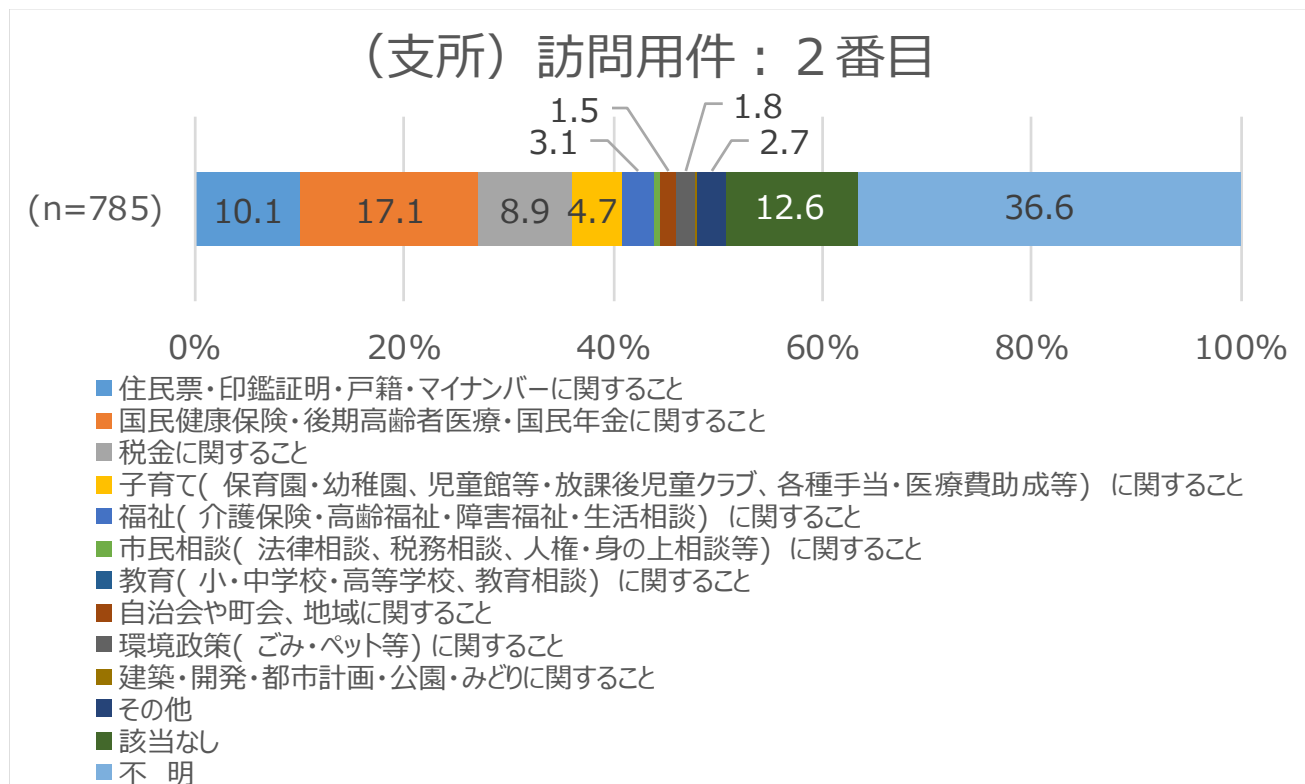
下の選択肢のうち用件として多かったものから順に、3つまで選んで数字を記入してください。

⇒本庁舎以上に住民票や印鑑証明等に関する事で訪れている人の割合が高い



## アンケート調査の結果：質問6-2

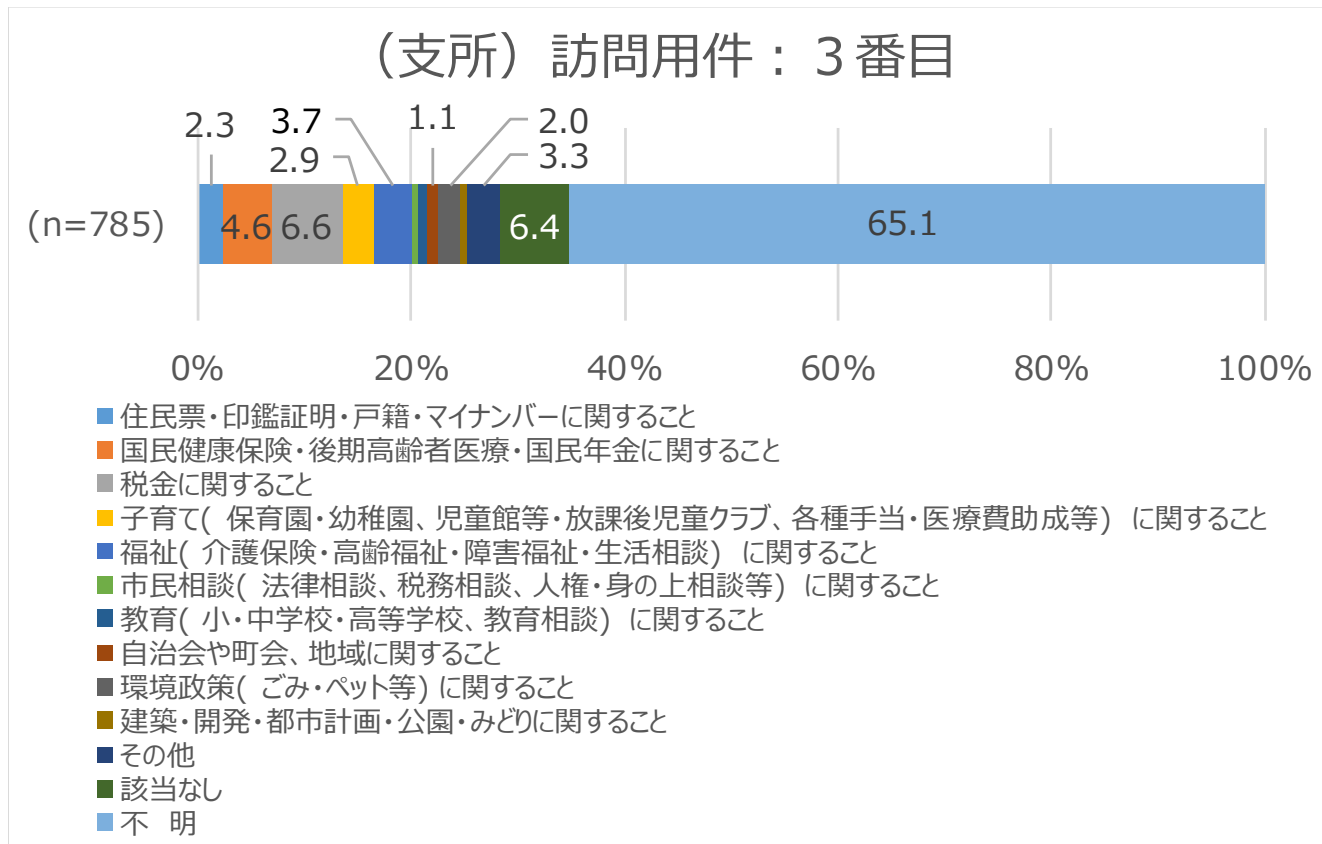
- あなたは過去3年間で、どのような用件で支所を訪れることが多かったですか。  
下の選択肢のうち用件として多かったものから順に、3つまで選んで数字を記入してください。





## アンケート調査の結果：質問6-3

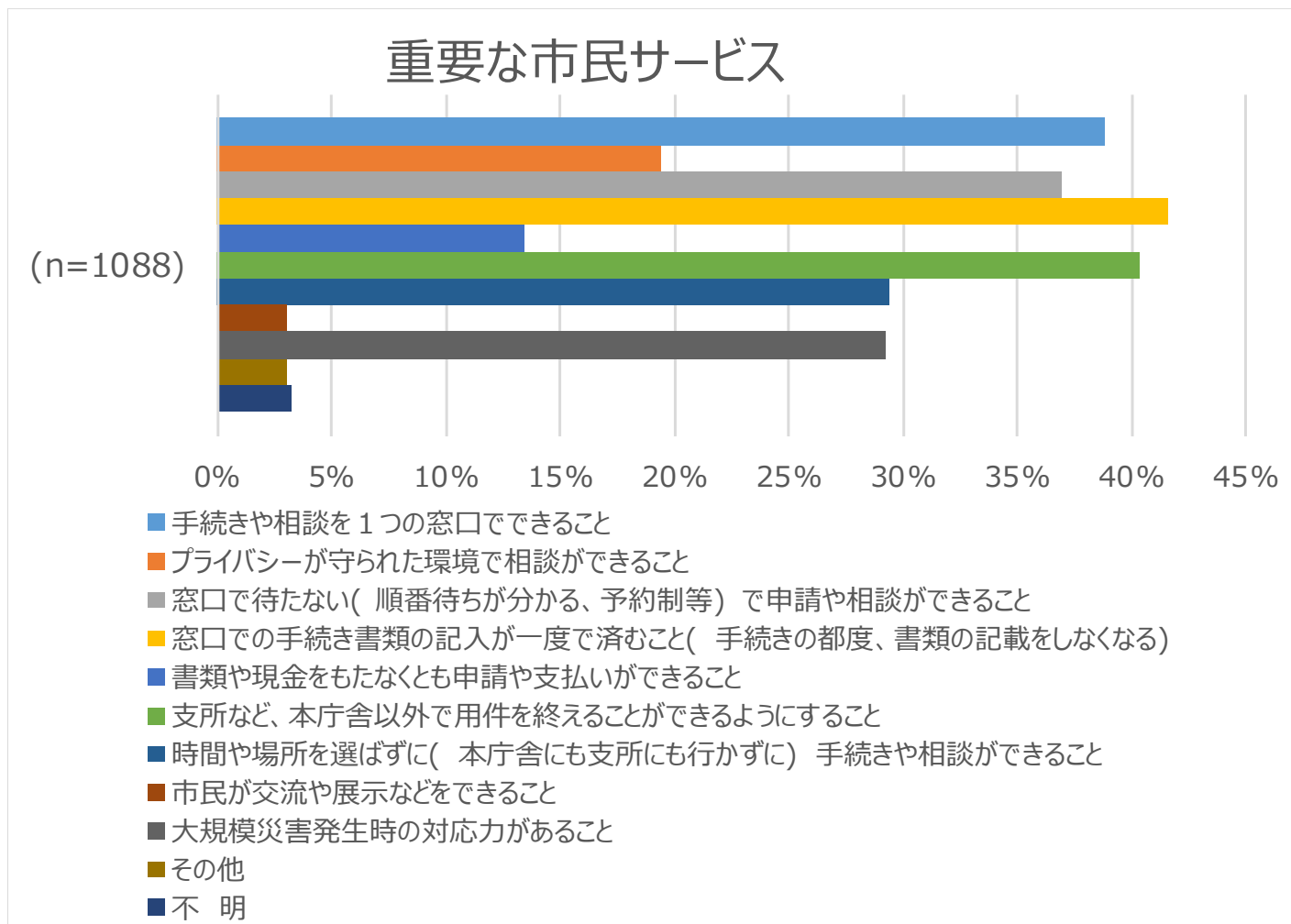
- あなたは過去3年間で、どのような用件で支所を訪れることが多かったですか。  
下の選択肢のうち用件として多かったものから順に、3つまで選んで数字を記入してください。



## アンケート調査の結果：質問7

- 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○)

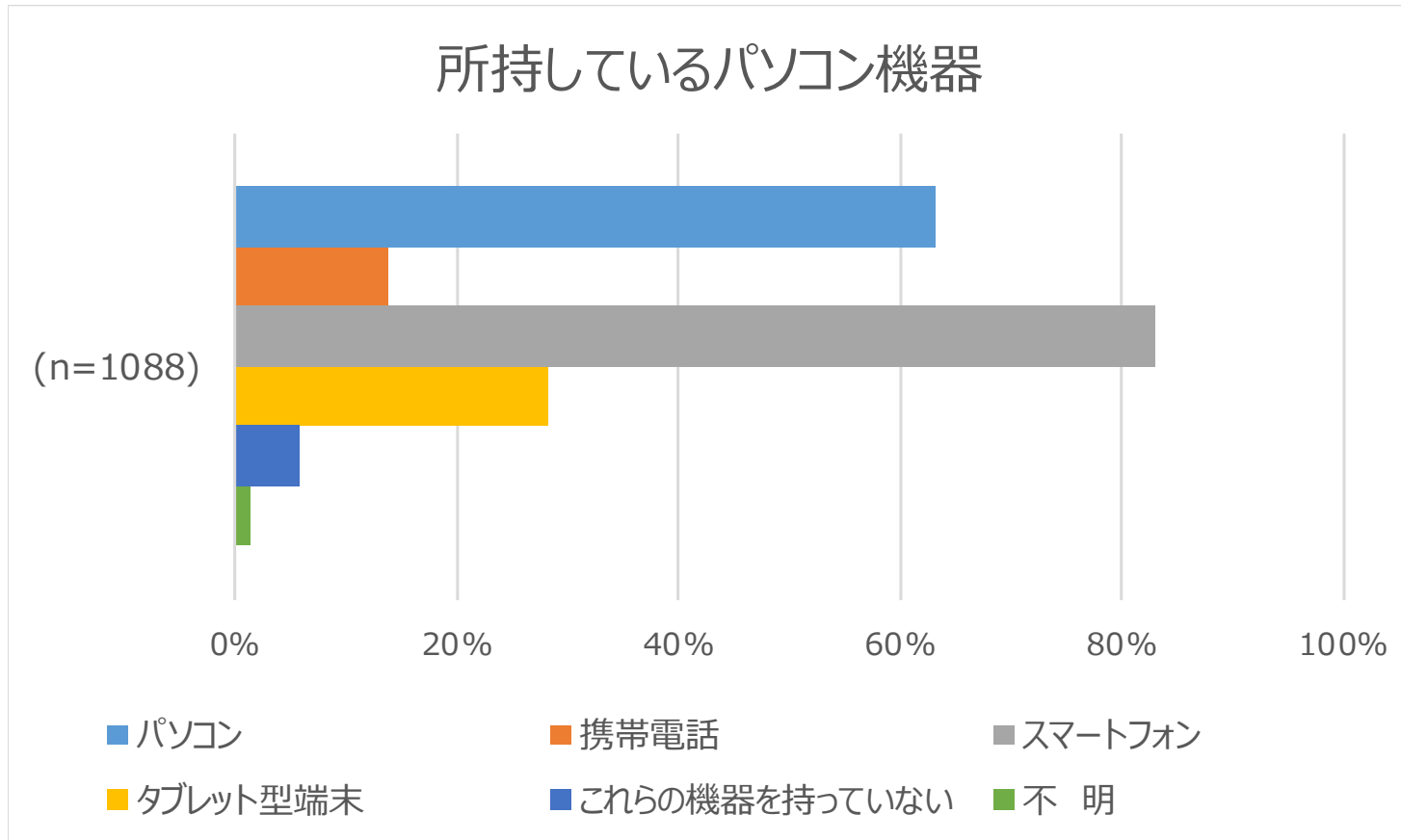
⇒書類の記入が1度ですむこと、本庁舎以外で用件を終えられること、窓口が1つですむこと、窓口で待たないこと、の重要度が相対的に高い。



## アンケート調査の結果：質問 8

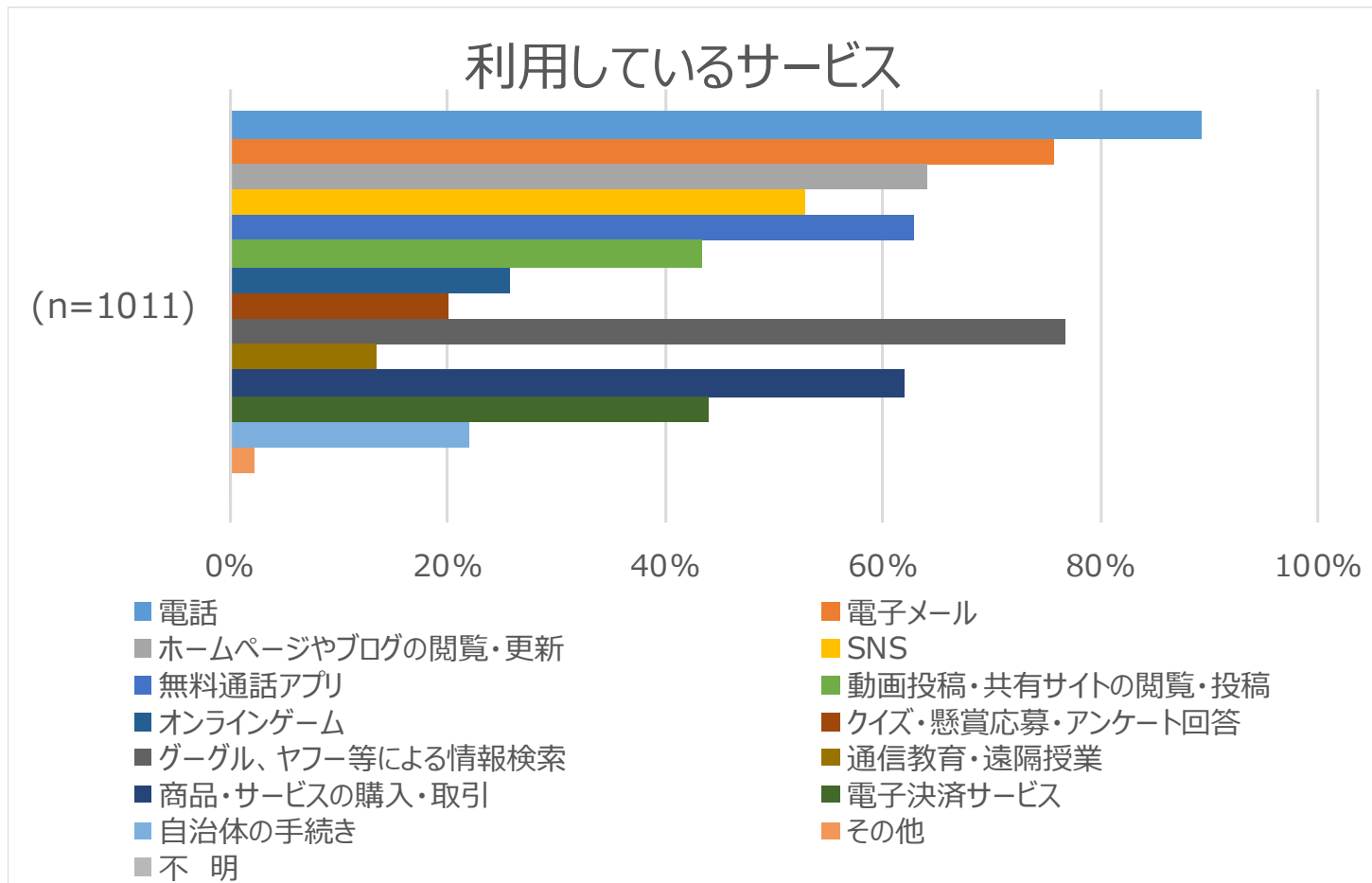
- あなたは、パソコンなどの機器を持っていますか。(あてはまるものすべてに○)

⇒スマートフォンの所有率は8割を超え、いずれの機器も持っていない人は10%を下回っている。



## アンケート調査の結果：質問9

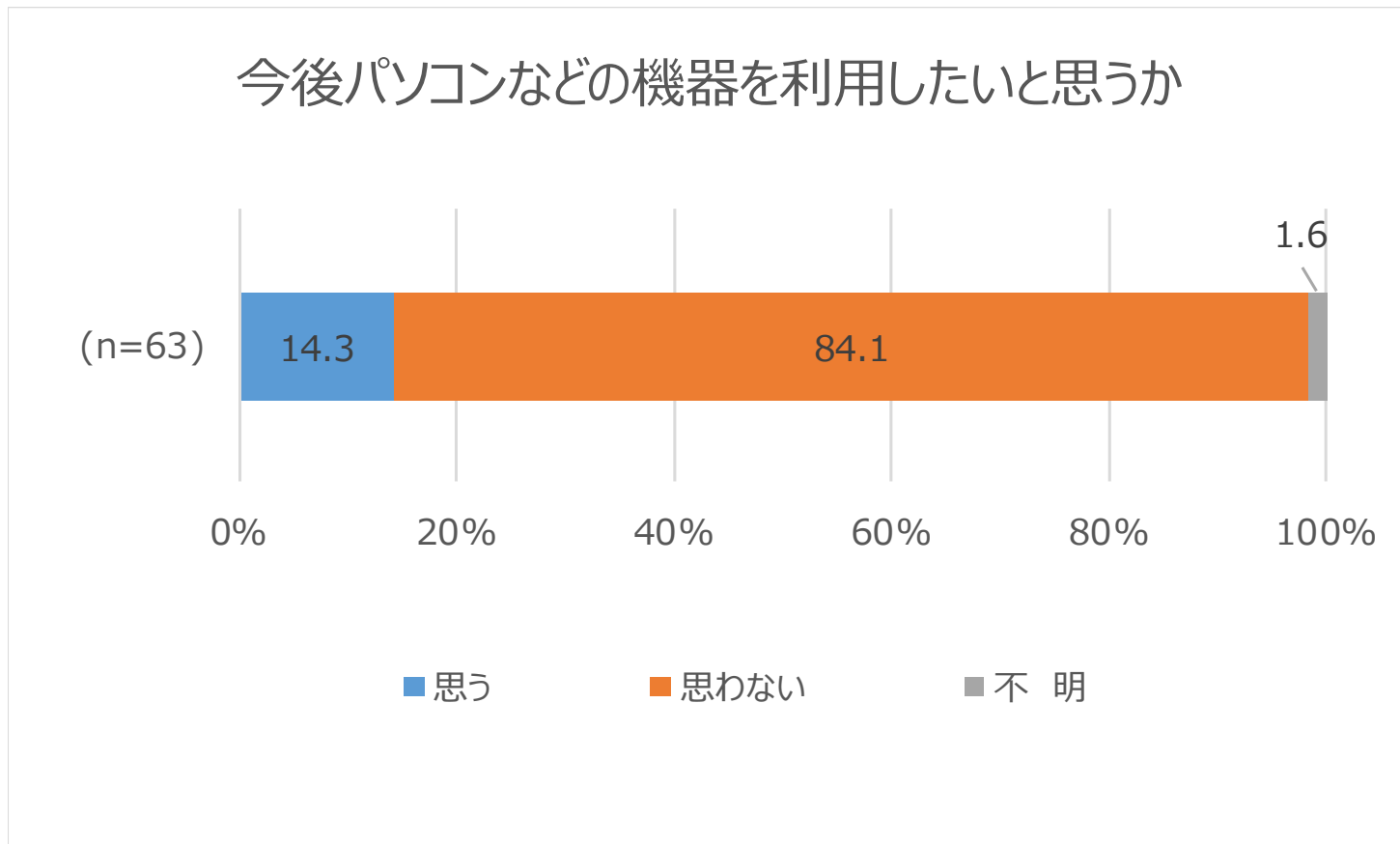
- 質問8で「持っている」と回答した機器を使って、どのようなサービスを利用していますか。(あてはまるものすべてに○)



## アンケート調査の結果：質問 10

- あなたは今後パソコンなどの機器を利用したいと思いますか。

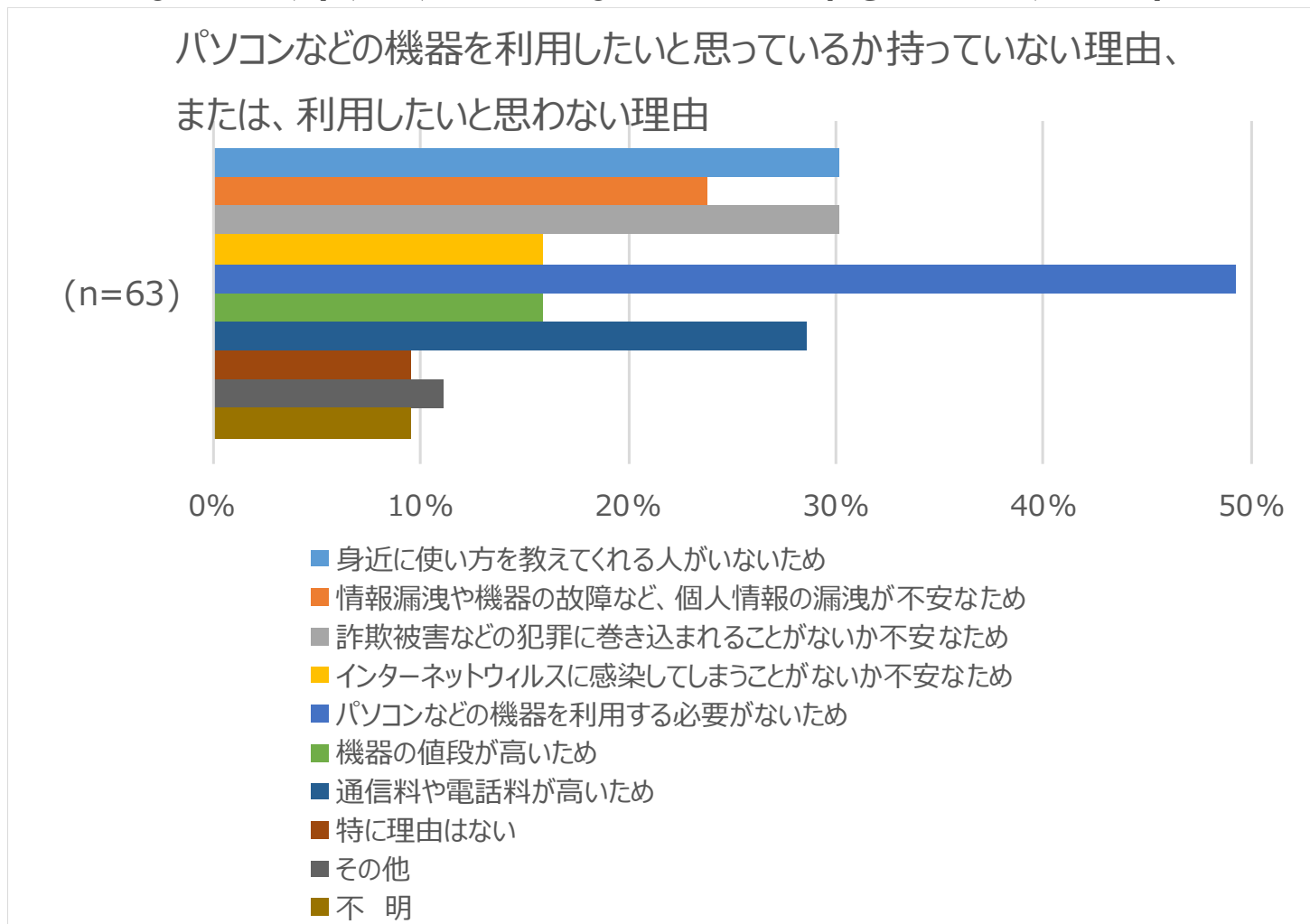
⇒現在パソコンなどの機器を持っていない人の多くは、今後も利用しない意向。



# アンケート調査の結果：質問 1 1

- 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○）

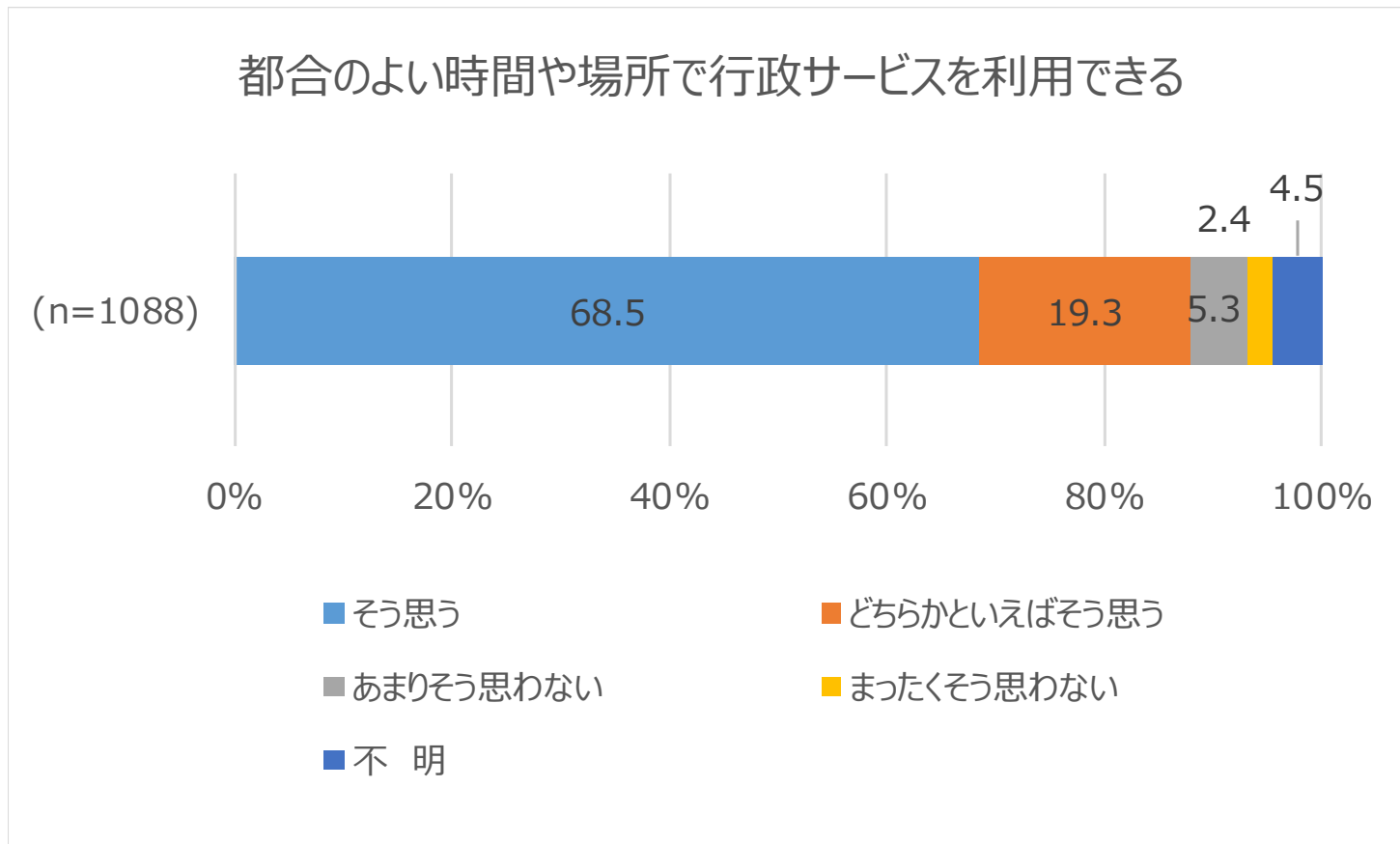
⇒パソコンなどを持っていない理由、利用したいと思わない理由として最も多いのは、「必要性を感じていない」



## アンケート調査の結果：質問 1 2-1

- これまで、市役所の本庁や支所に出向いて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。

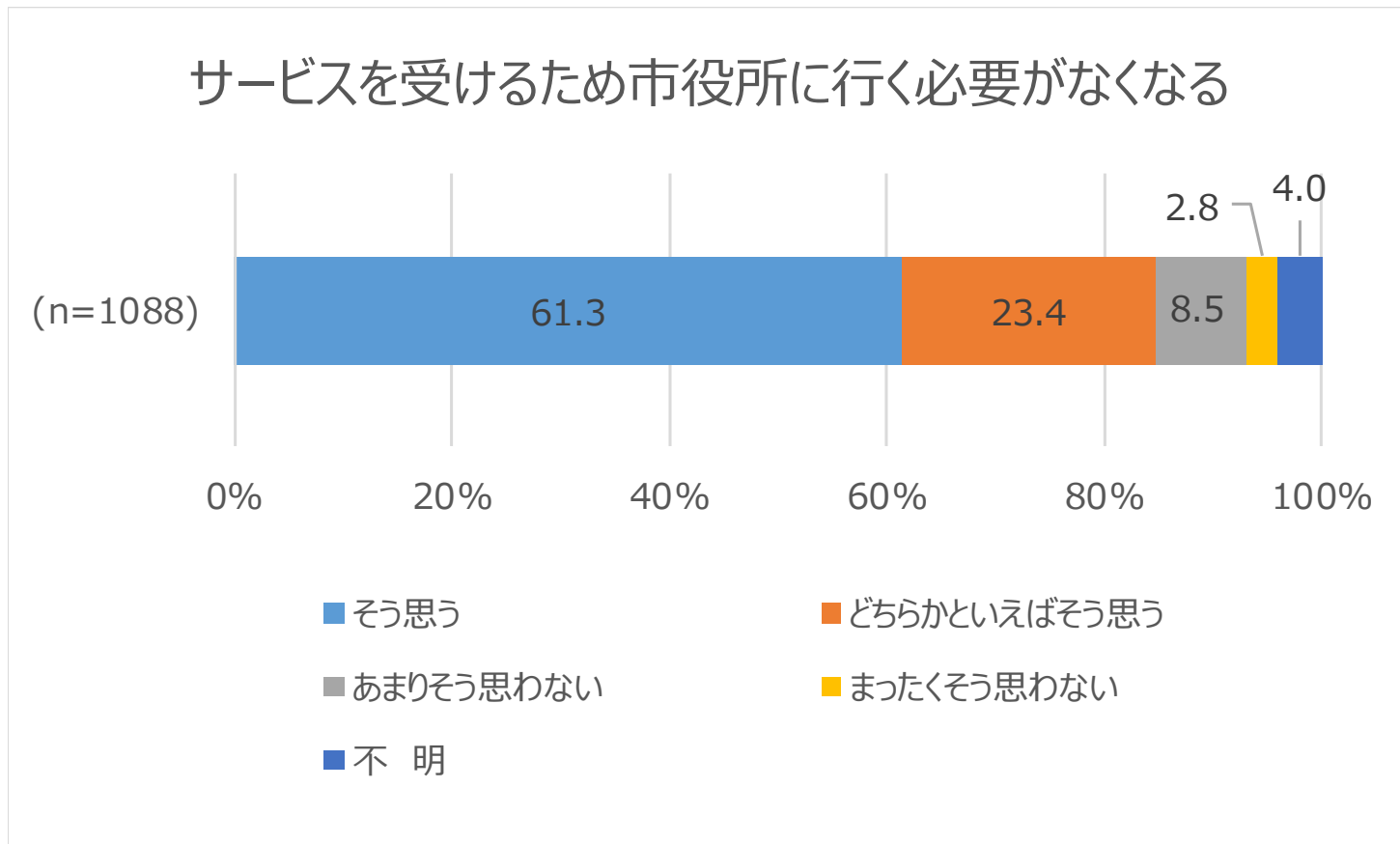
⇒90%以上の人々が、都合の良い時間や場所で行政サービスを利用できるようになるだろうと考えている。



## アンケート調査の結果：質問 1 2-2

- これまで、市役所の本庁や支所に出向いて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。

⇒90%近くの人が、市役所に行く必要がなくなるだろうと考えている。

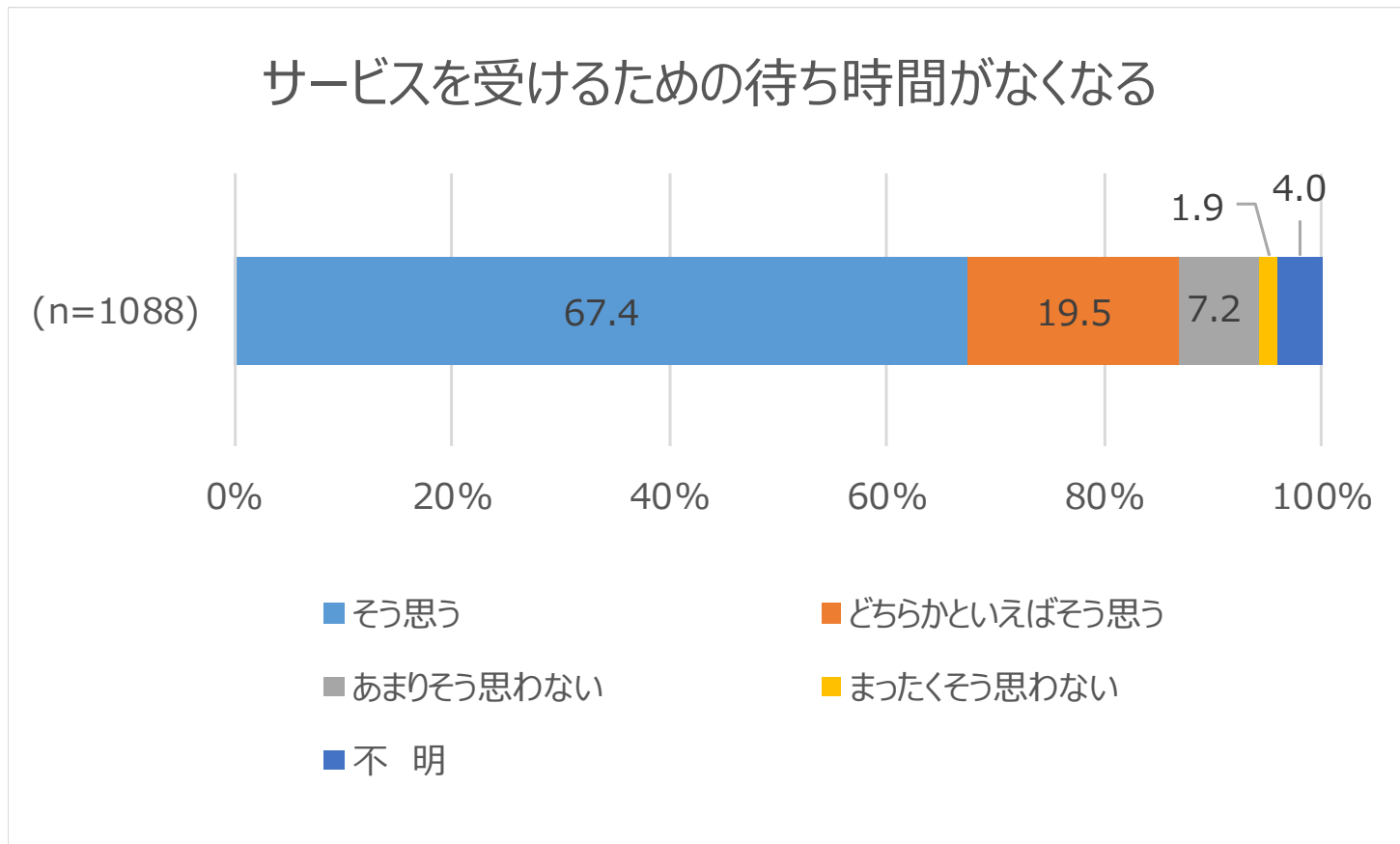




## アンケート調査の結果：質問 1 2－3

- これまで、市役所の本庁や支所に出向いて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。

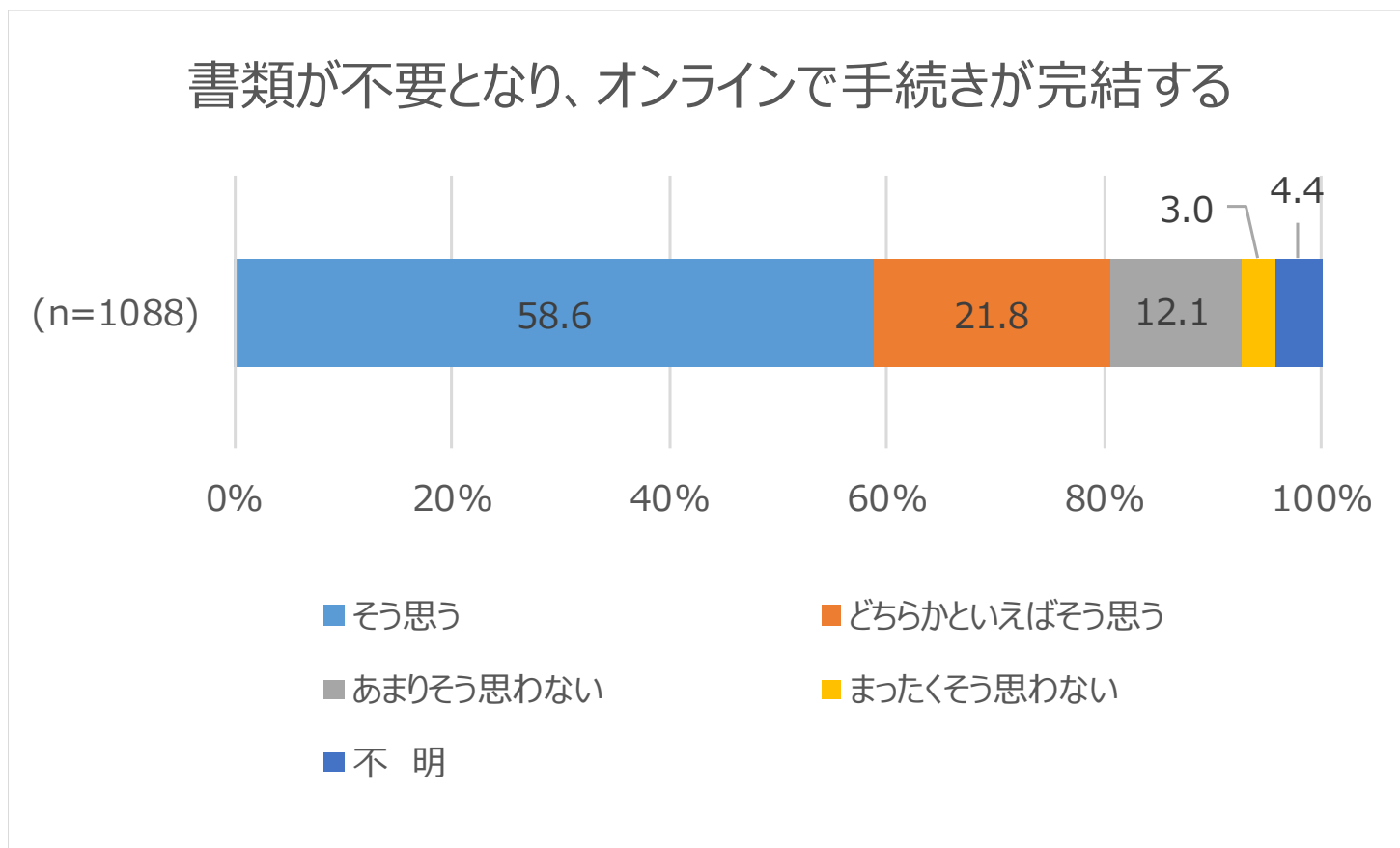
⇒90%近くの人が、サービスの待ち時間がなくなるだろうと考えている。



## アンケート調査の結果：質問 1 2-4

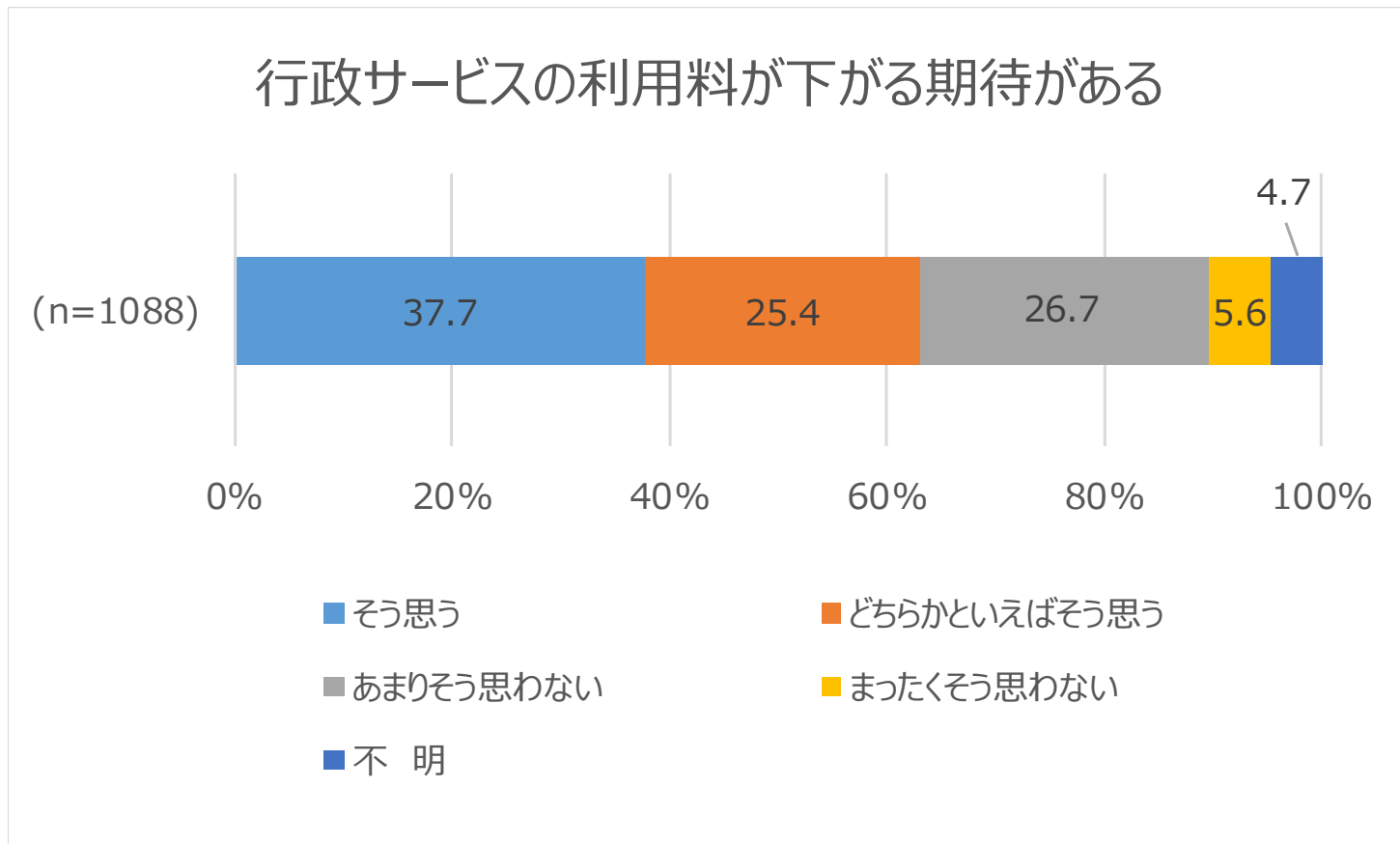
- これまで、市役所の本庁や支所に出向いていただき行っていた証明書の発行や申請手続きは、今後、デジタル技術の活用により、順次、窓口に出向かなくても、パソコンやスマートフォンで申請等ができるようになることが想定されます。このことについて、以下の設問のそれぞれの項目について、最も近いものに○をつけてください。

⇒手続きがオンラインで完結するだろうと考える人は8割近くいるが、市役所に行く必要がなくなるだろうと考える人よりも少し減る。



## アンケート調査の結果：質問 1 2－5

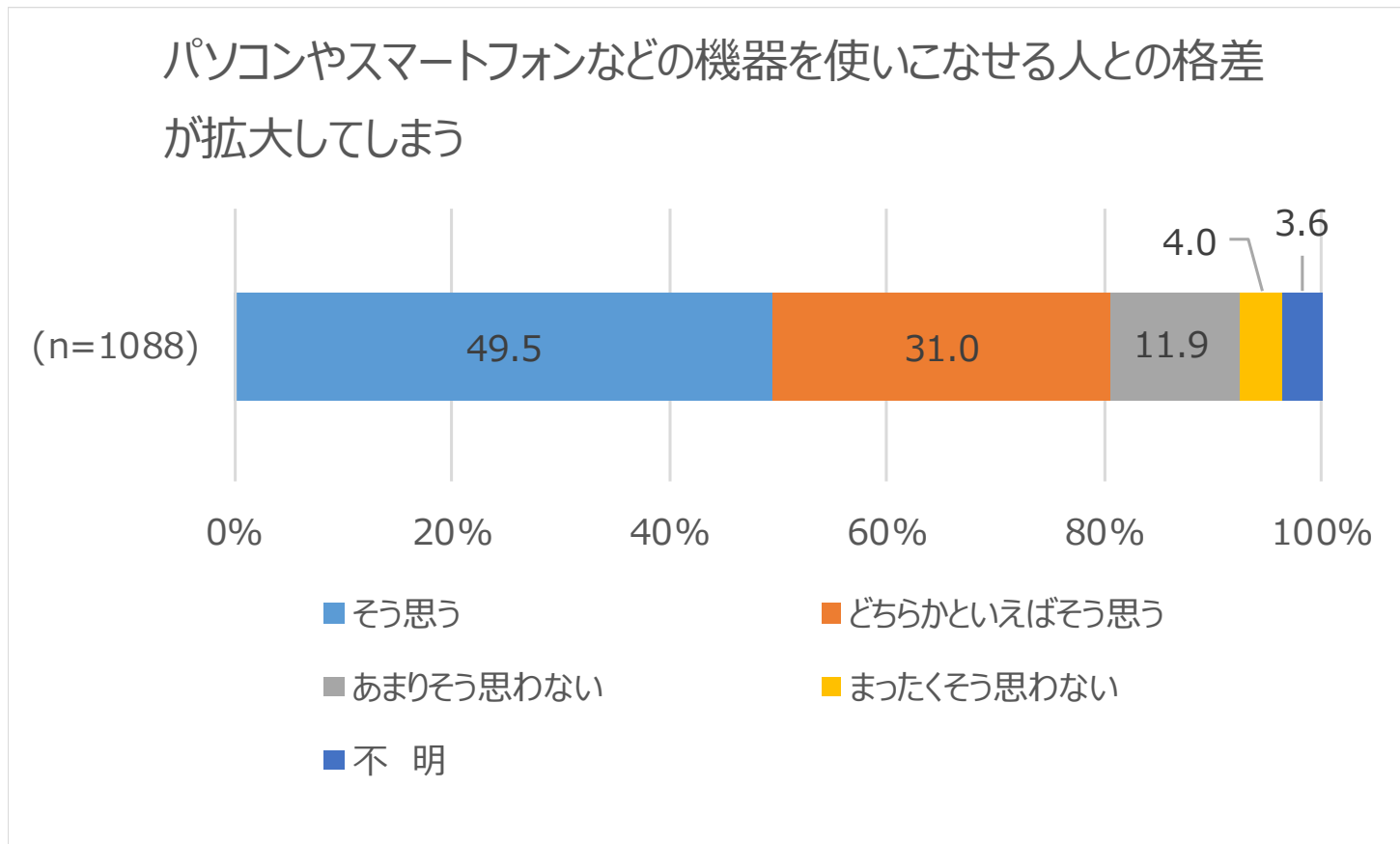
- これまで、市役所の本庁や支所に出向いただき行っていた証明書の発行や申請手続きは、今後、デジタル技術の活用により、順次、窓口に出向かなくても、パソコンやスマートフォンで申請等ができるようになることが想定されます。このことについて、以下の設問のそれぞれの項目について、最も近いものに○をつけてください。



## アンケート調査の結果：質問 1 2－6

- これまで、市役所の本庁や支所に出向いて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。

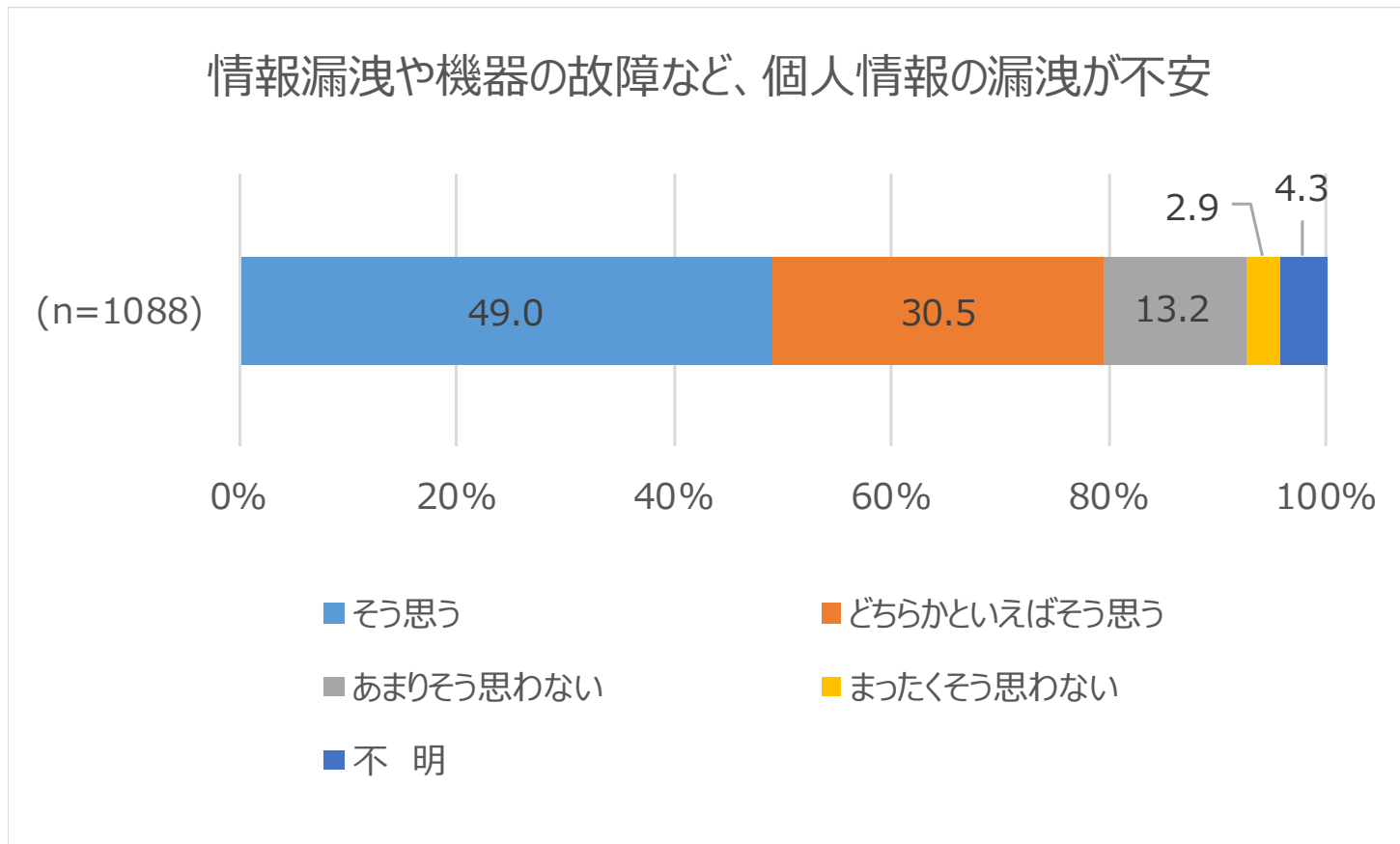
⇒ 8割近くの人が、格差の拡大を不安視している。



## アンケート調査の結果：質問 1 2-7

- 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。

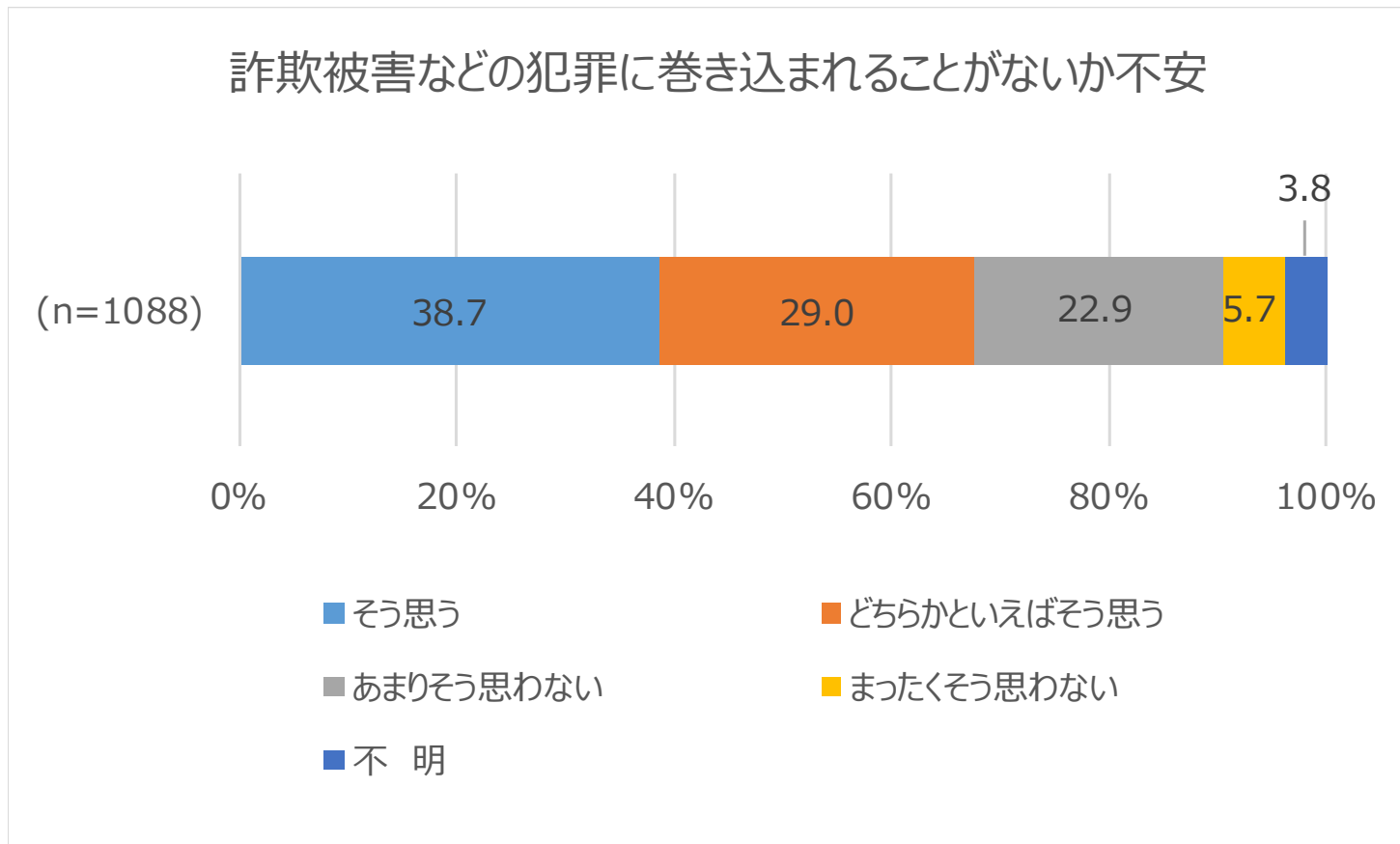
⇒ 8割近くの人が、情報漏洩を不安視している。



## アンケート調査の結果：質問 1 2－8

- これまで、市役所の本庁や支所に出向いて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。

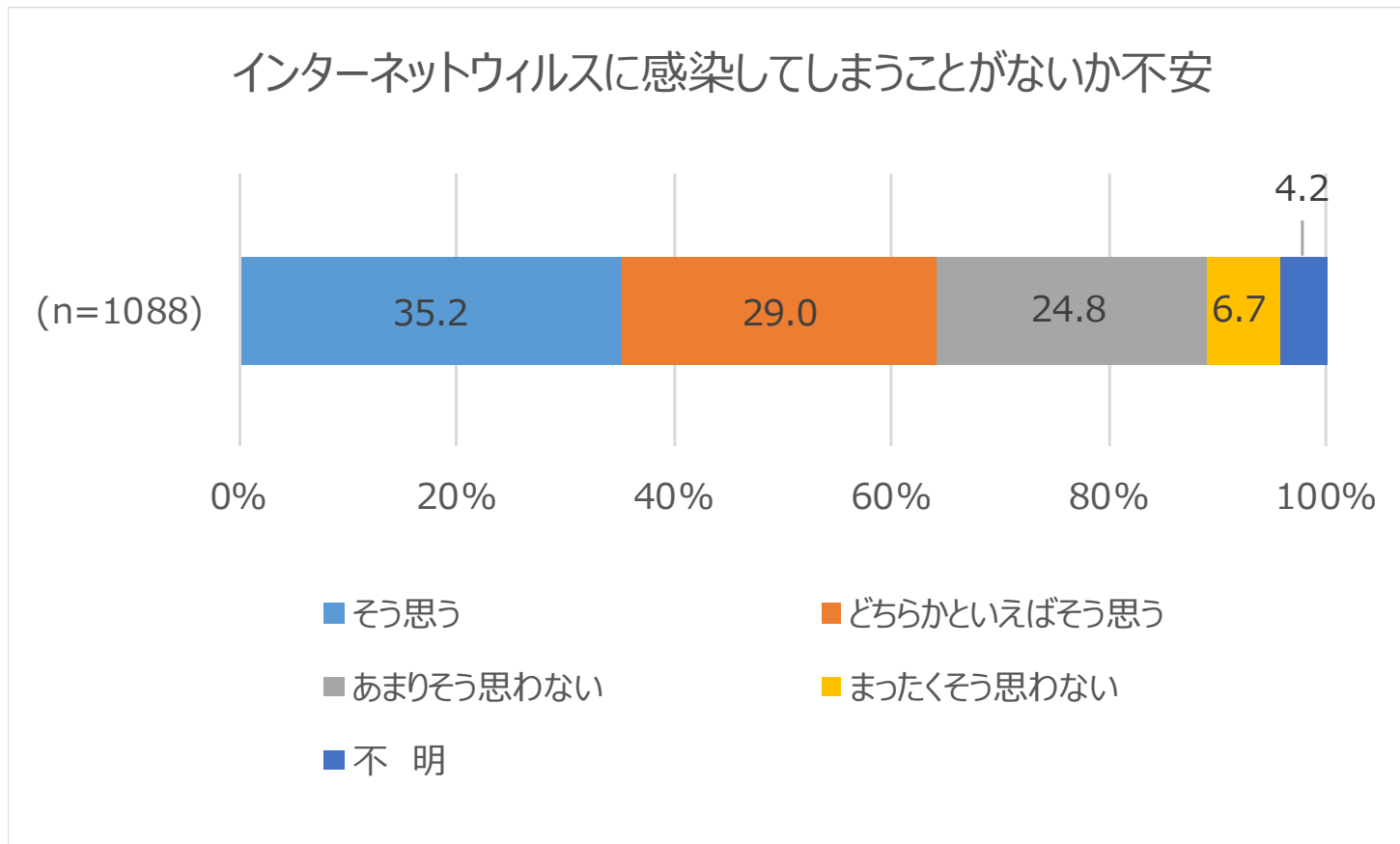
⇒7割近くの人が、詐欺被害等の犯罪に巻き込まれることを不安視している。



## アンケート調査の結果：質問 1 2－9

- 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。

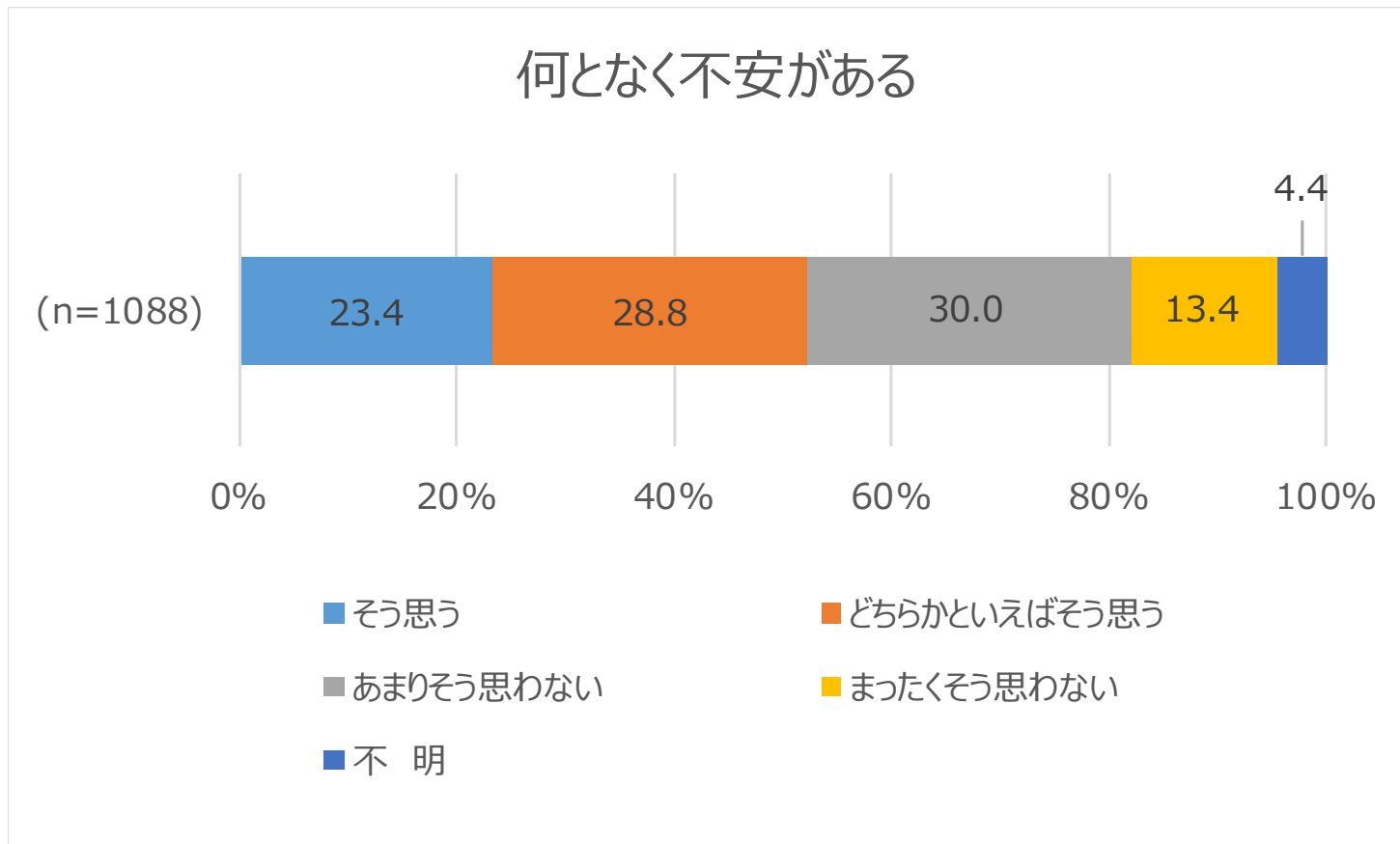
⇒6割近くの人が、インターネットウイルスへの感染を不安視している。



## アンケート調査の結果：質問 1 2－1 0

- これまで、市役所の本庁や支所に出向いて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。

⇒ 8割近くの人が、情報漏洩を不安視している。

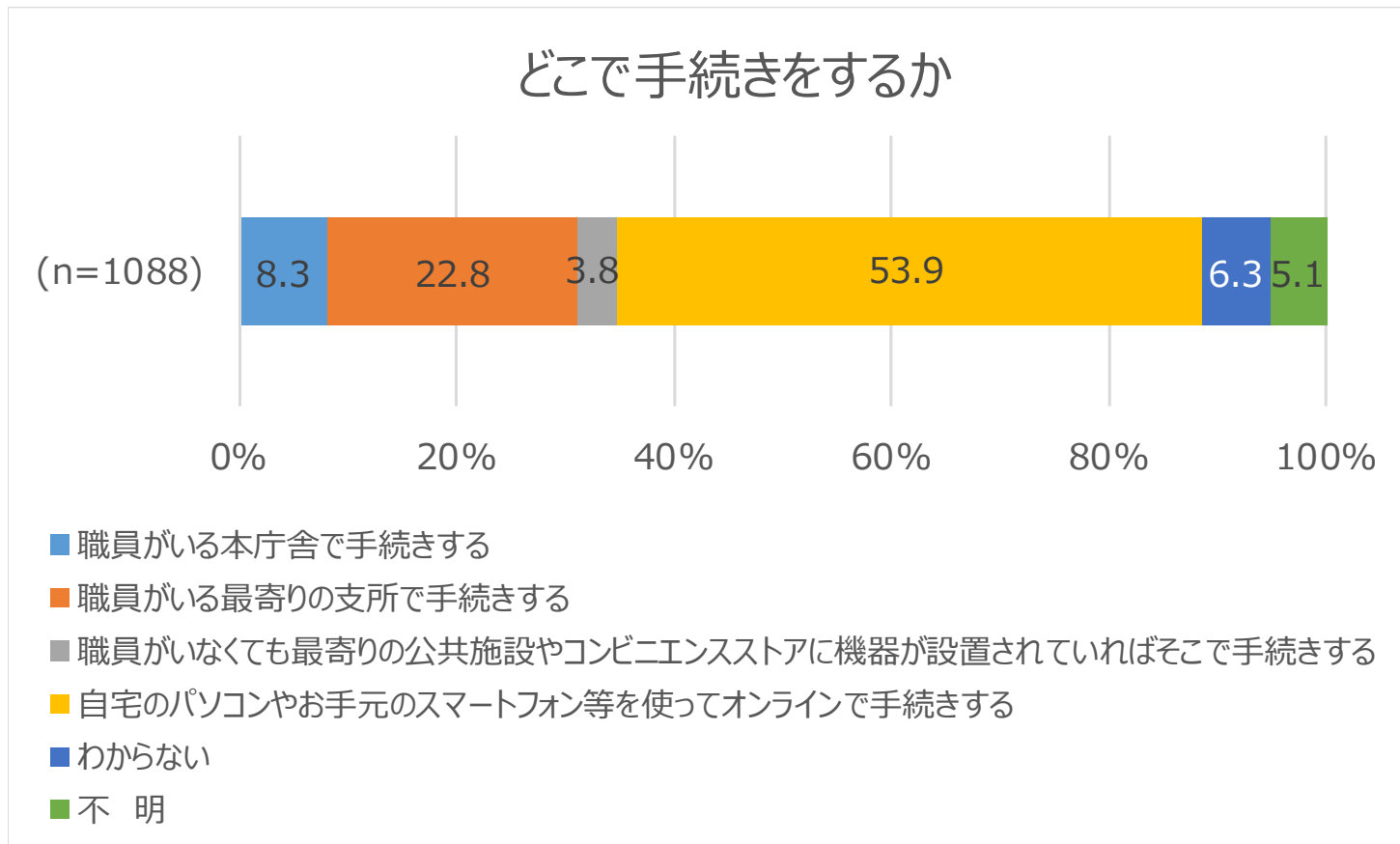




## アンケート調査の結果：質問 1 3

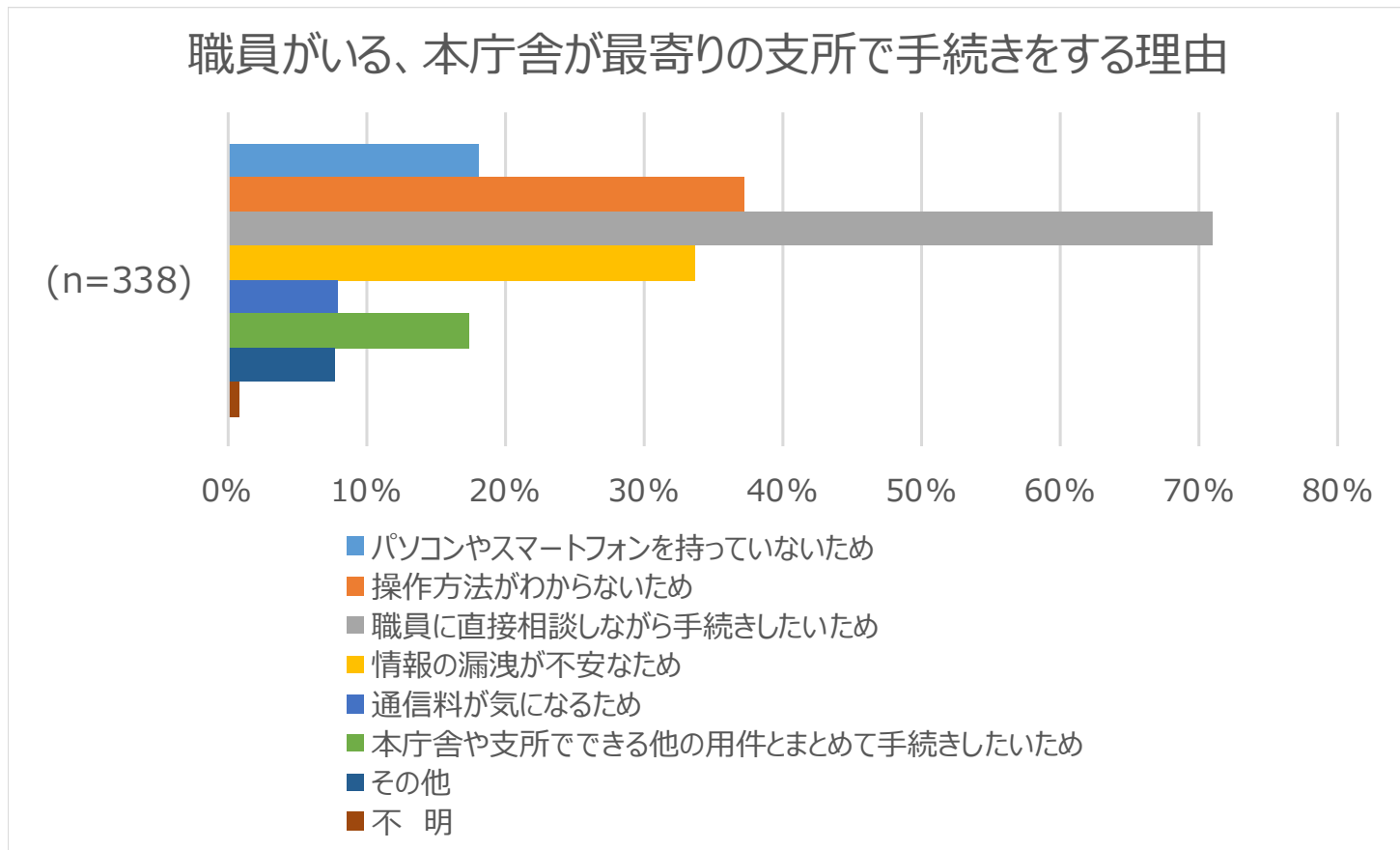
- 本庁舎や支所を訪れなくても、オンライン上から様々な手続きをできるようになったとき、あなたはどこで手続きをしたいと思いますか。(1つに○)

⇒手元の機器から手続きする人が5割を超えるが、職員がいる本庁舎または支所で手続きする人も3割程度いる。



## アンケート調査の結果：質問 1 4

- 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○)  
⇒職員がいる施設を訪れる人の 7 割以上は、「職員と直接相談しながら手続きしたい」と考えている。

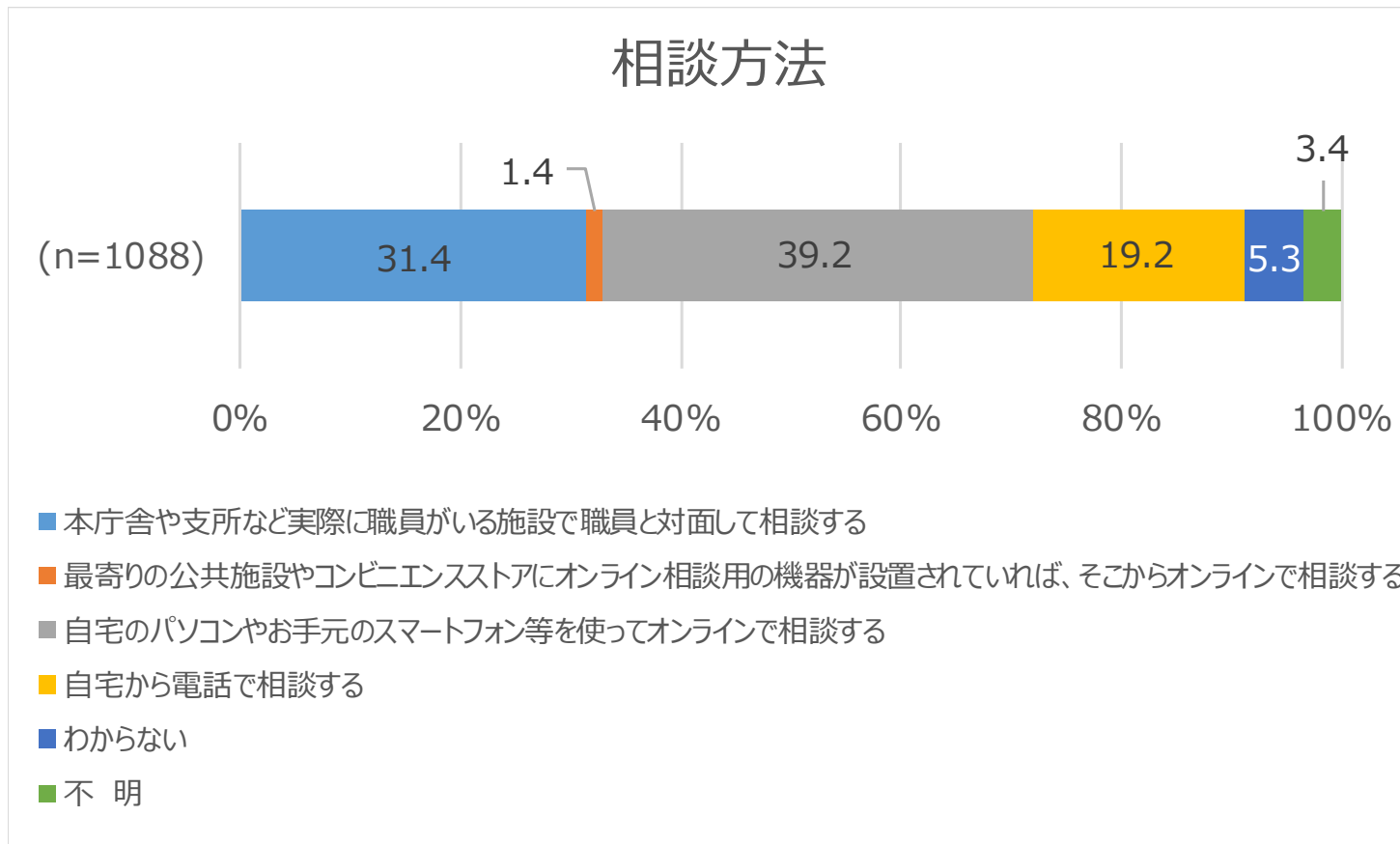


## アンケート調査の結果：質問 15

• 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○)

⇒手元の機器もしくは電話で相談する人が6割近くおり、手続きよりも割合が高くなる。

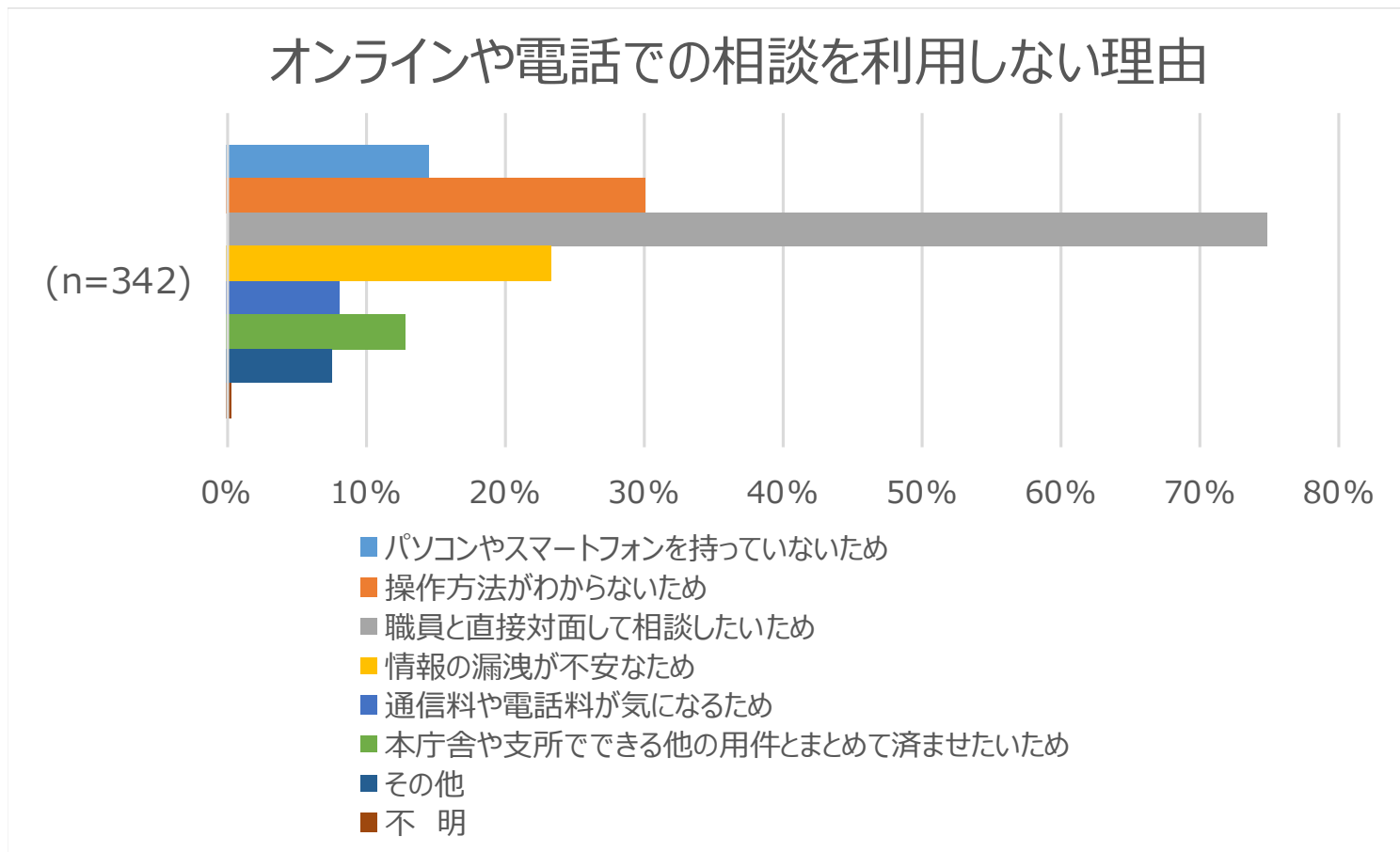
⇒職員がいる本庁舎または支所で相談する人も3割程度おり、手続きと同程度の割合。



## アンケート調査の結果：質問 1 6

- 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○)

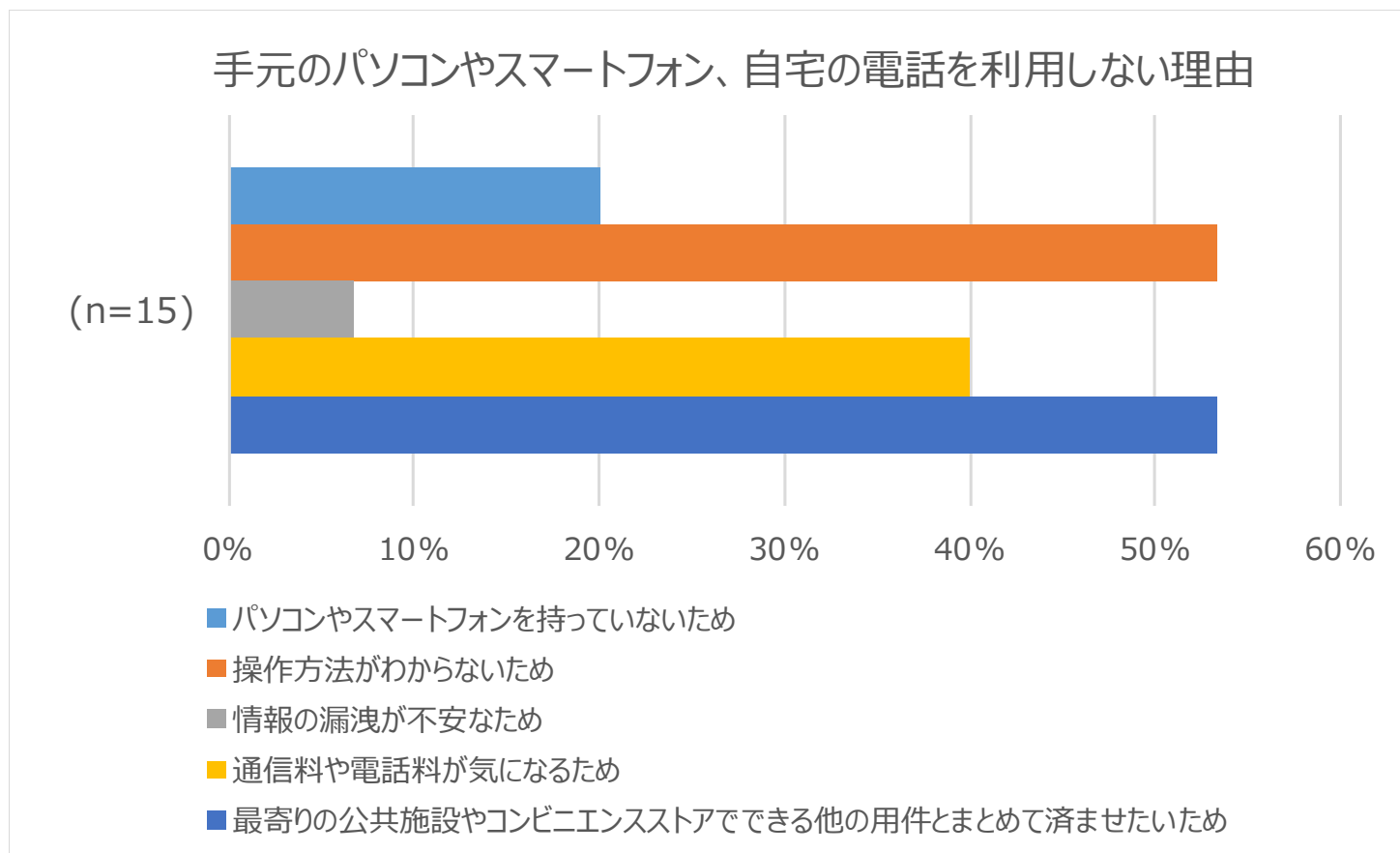
⇒職員がいる施設を訪れる人の7割以上は、「職員と直接相談しながら手続きしたい」と考えている。



## アンケート調査の結果：質問 17

- 質問 15 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○)

⇒**手元の機器を使わないが、職員のいない施設を利用する人では、「操作方法がわからない」や「ほかの要件とまとめて済ませたい」という理由が5割を超える。**



# アンケート調査のまとめ

---

## 【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。

## 【今後の検討方針】

- 属性に応じた傾向を深堀するため、各設問について、①年齢、②地区、③本庁舎訪問の用件（1番目）、④所持している機器、⑤支所訪問の用件（1番目）の5軸でクロス集計を行う。
  - 年齢が低い人ほどスマートフォンを持っている、戸籍等に関するもので庁舎を訪れている人はオンライン利用意向が高い、など