

松戸市役所窓口利用状況等調査業務委託

概 要 版

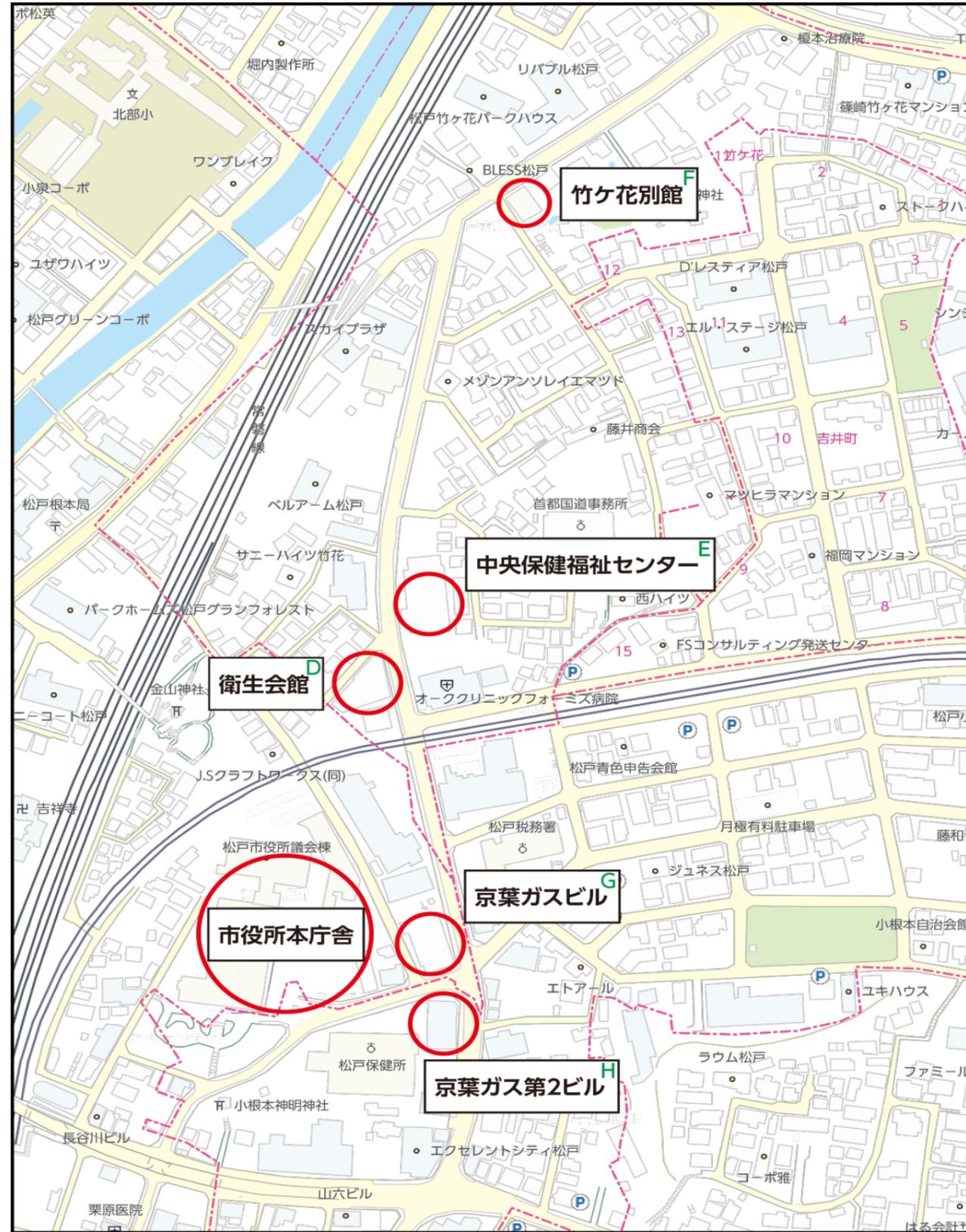
目 次

§ 1. 全体の集計-----	2
1-1. 調査概要-----	2
1-2. 単純集計結果-----	2
1-3. クロス集計結果-----	7
1-4. 来庁者導線構造図-----	9
1-5. 各階層毎の来庁者数-----	11
1-6. 駐車場出入口調査結果-----	11
§ 2. 各支所調査-----	12
2-1. 調査概要-----	12
2-2. 単純調査結果-----	12
2-3. クロス集計結果-----	13
§ 3. 過年度調査結果比較表-----	19

令和 7 年 2 月

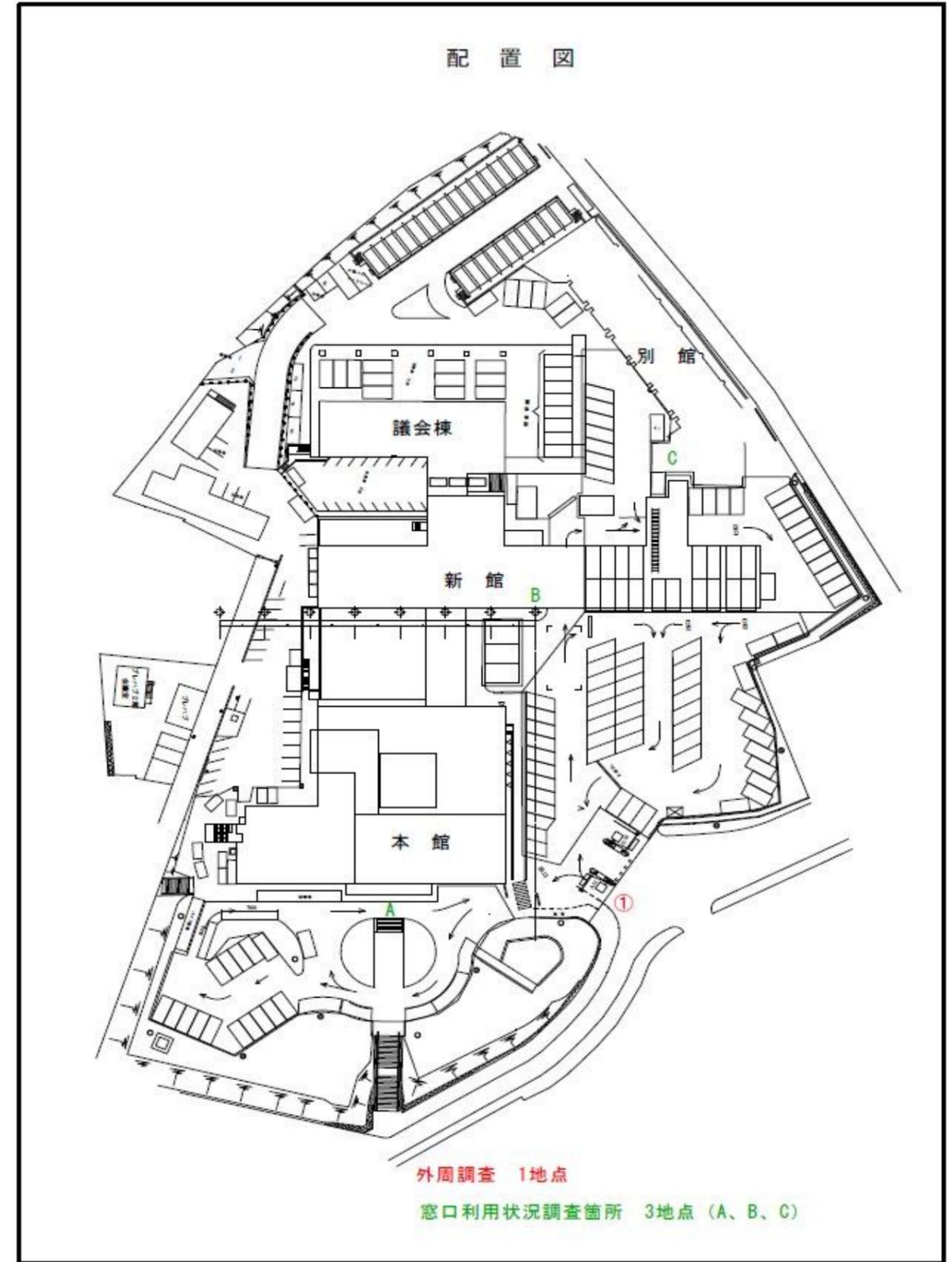
株式会社ゼンリン

[調査箇所]



市役所と (D、E、F、G、H) の5地点

[市役所本庁舎の調査箇所]



§ 1. 全体の集計

1-1. 調査概要

1) 調査目的

来庁者の窓口利用の状況を把握するため。
今後の窓口配置等を検討するための基礎データとする。

2) 調査日時

令和6年10月29日(火) 8時半から18時

3) 対象施設

本館、新館、別館、中央保健福祉センター、竹ヶ花別館、衛生会館、京葉ガスビル、京葉ガス第2ビル
全8支所

4) 対象

対象施設に来庁した市民等

5) 調査方法

- (1) 入口にて、来庁者へ調査票を配布。
- (2) 各課窓口にて、調査票へ記入。
- (3) 出口にて、調査票回収。

6) 項目

調査内容：来庁手段、来庁者種別(個人・事業者)、来庁先、来庁用件(手続・相談・その他)
他に 年代、調査票配布時刻、各課対応終了時刻、調査票回収時刻を調査員・対応職員が記入

7) 回答数

来庁者数 1,674人
調査人数 1,442人

8) 集計について

- ・基本的には1人に対しデータが1つであるが、項目によっては複数になる場合がある。
1人の来庁者が複数の課を回っている場合がそれに該当する。
- ・各項目ごとに、無回答・無記入がある為、データごとの集計が必ずしも100%にはならず
項目の中でデータを比較している場合は、無回答データは削除している。
- ・来庁者の属性における[年代]は、職員による聞き取りを行った。
- ・表・グラフの割合については見やすさを考慮し、小数点第1位まで表示しているため
合計が100.0%とならない場合があります。

1-2. 単純集計結果

来庁者数

来庁者数を集計。

[来庁・調査人数]

調査人数	拒否人数	来庁人数
1,442	274	1,674

[来庁者数]

来庁者数	R6.10.29	
	調査数	人数
1人	999	999
2人	143	286
3人	20	60
4人	6	24
無回答	0	0
拒否	274	305
計	1,442	1,674

[配布・回収状況]

場所	R6.10.29	
	配布枚数	回収枚数
本館・正面玄関	779	601
新館地下一階	334	288
別館一階	110	91
中央保健福祉センター	132	124
竹ヶ花別館	37	31
京葉ガスビル	35	23
京葉ガス第二ビル	15	10
衛生会館	0	0
拒否	-	274
計	1,442	1,442

1) 年代別来庁者数

年代	R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)
19歳未満	3	0.3
20代	163	15.4
30代	190	18.0
40代	176	16.7
50代	221	20.9
60代	147	13.9
70歳以上	157	14.9
合計	1,057	100.0

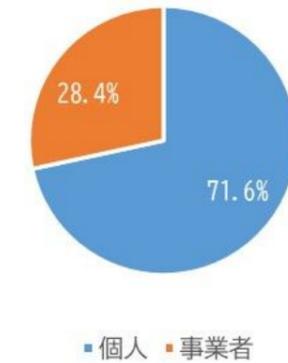


・19歳未満の来庁者が少なく、一方で最も多かったのは50代の来庁者であったが顕著な偏りはない。

3) 来庁者の種別（個人・事業者）

来庁者種別	R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)
個人	777	71.6
事業者	308	28.4
合計	1,085	100.0

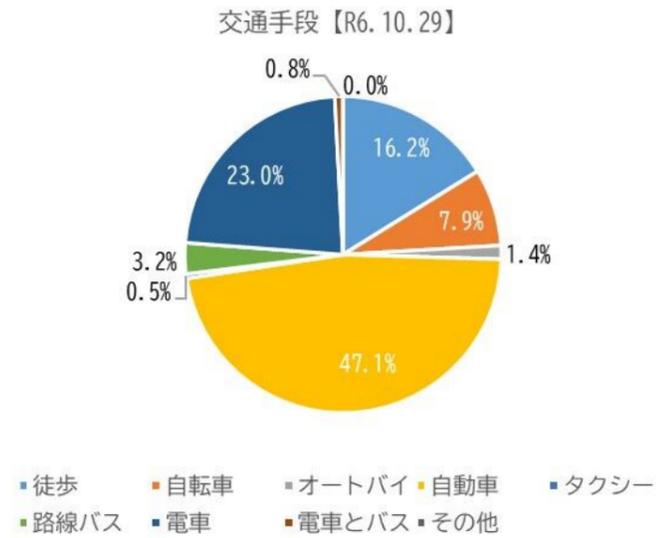
来庁者種別【R6.10.29】



・来庁者の内訳として個人が7割、事業者が2割の割合となっていた。

2) 交通手段別来庁者数

交通手段	R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)
徒歩	174	16.2
自転車	85	7.9
オートバイ	15	1.4
自動車	507	47.1
タクシー	5	0.5
路線バス	34	3.2
電車	247	23.0
電車とバス	9	0.8
その他	0	0.0
合計	1,076	100.0



・「自動車」で来庁する人が大半を占め、次に「電車」、「徒歩」と続く。

4) 来庁時間帯別人数

来庁時間	R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)
8時台	60	4.2
9時台	257	17.8
10時台	197	13.7
11時台	178	12.3
12時台	134	9.3
13時台	193	13.4
14時台	182	12.6
15時台	136	9.4
16時台	103	7.1
17時台	2	0.1
合計	1,442	100.0

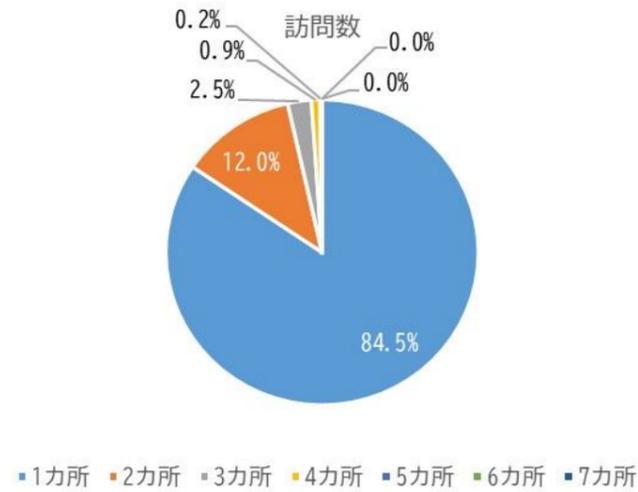
来庁時間【R6.10.29】



・開庁直後や13時以降が比較的多くなる傾向がみられたが、顕著な偏りはなかった。

5) 訪問課数

訪問数	R6. 10. 29	
	人数(人)	割合(%)
1カ所	929	84.5
2カ所	132	12.0
3カ所	27	2.5
4カ所	10	0.9
5カ所	2	0.2
6カ所	0	0.0
7カ所	0	0.0
合計	1,100	100.0



・複数課を訪問する来庁者の割合は少数で、多くの来庁者は1カ所で用務を済ませていることがわかった。

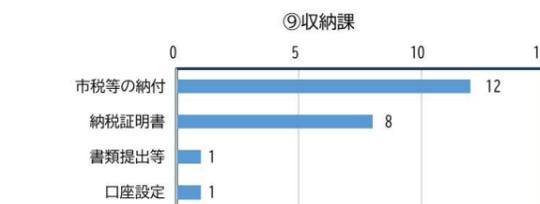
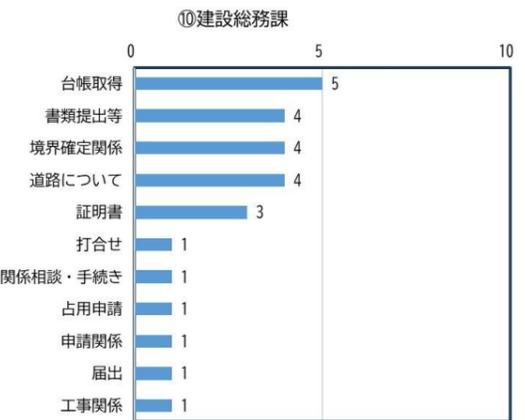
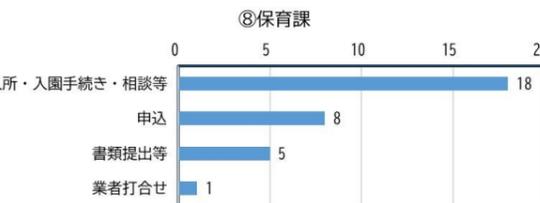
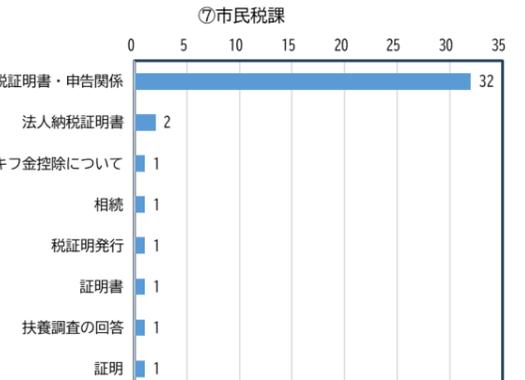
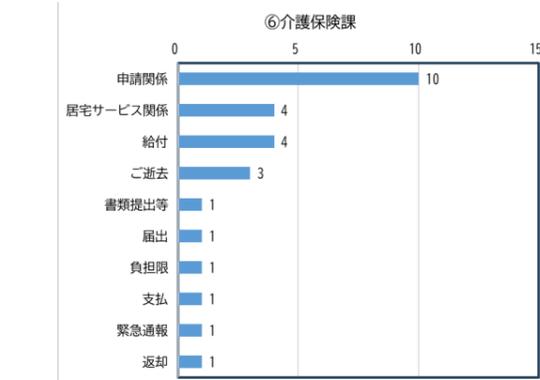
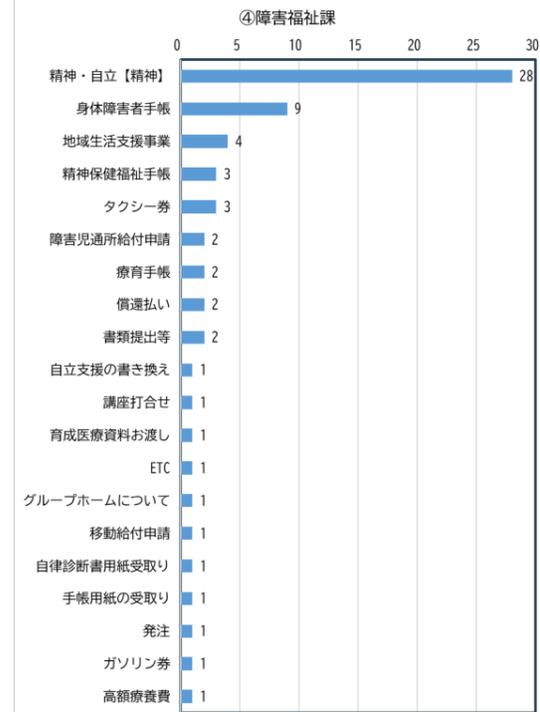
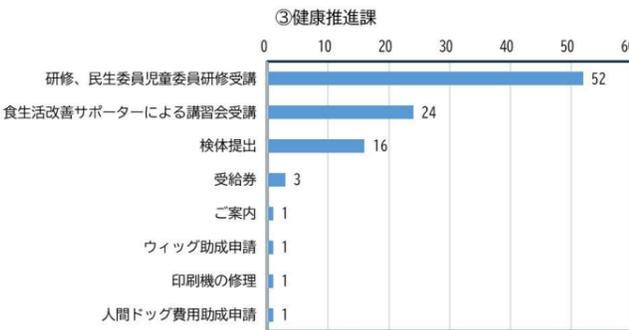
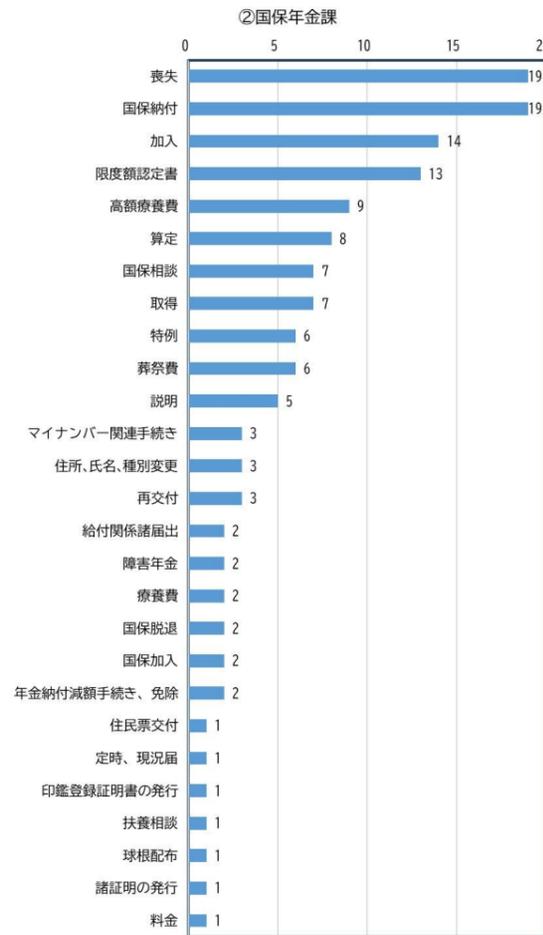
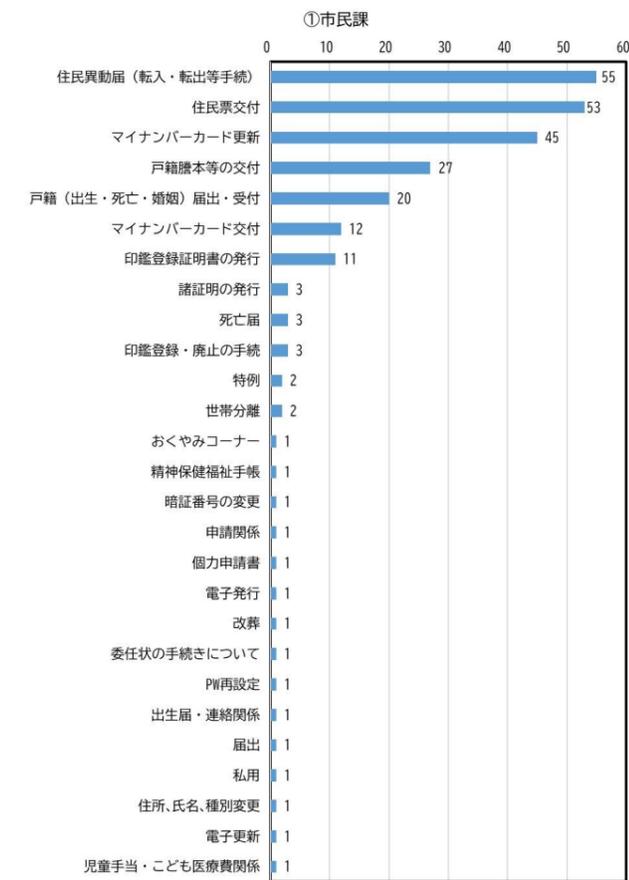
6) 訪問課

順位	訪問課	R6. 10. 29	
		人数(人)	割合(%)
1	市民課	278	21.0
2	国保年金課	148	11.2
3	健康推進課	102	7.7
4	障害福祉課	82	6.2
5	生活支援課	78	5.9
6	介護保険課	51	3.9
7	市民税課	50	3.8
8	保育課	38	2.9
9	収納課	31	2.3
10	建設総務課	30	2.3
11	道路維持課	25	1.9
12	下水道整備課	24	1.8
13	子ども未来応援課	23	1.7
14	こども家庭センター	23	1.7
15	固定資産税課	23	1.7
16	建築審査課	22	1.7
17	住宅政策課	19	1.4
18	下水道維持課	18	1.4
19	環境保全課	14	1.1
20	建築保全課	12	0.9
21	福祉政策課	11	0.8
22	予防衛生課	11	0.8
23	都市計画課	11	0.8
24	下水道経営課	10	0.8
25	学習指導課	10	0.8
26	市民自治課	9	0.7
27	債権管理課	9	0.7
28	会計課	9	0.7
29	広報広聴課	8	0.6
30	河川清流課	8	0.6
31	地域包括ケア推進課	7	0.5
32	みどりと花の課	7	0.5
33	その他	7	0.5
34	契約課	6	0.5
35	税制課	6	0.5
36	学務課	5	0.4
37	交通政策課	5	0.4
38	公園緑地課	5	0.4
39	高齢者支援課	4	0.3
40	文書管理課	4	0.3
41	市民安全課	4	0.3
42	幼児教育課	4	0.3
43	商工振興課	4	0.3
44	消費生活課	4	0.3
45	環境業務課	4	0.3
46	学校財務課	4	0.3
47	区画整理課	4	0.3
48	建築指導課	4	0.3
49	スポーツ振興課	3	0.2
50	危機管理課	3	0.2
51	政策推進課	3	0.2
52	文化財保存活用課	3	0.2
53	子ども居場所課	3	0.2
54	用地課	3	0.2
55	児童生徒課	3	0.2
56	学校施設課	3	0.2
57	国際推進課	2	0.2
58	秘書課	2	0.2
59	財産活用課	2	0.2
60	清掃施設整備課	2	0.2
61	街づくり課	2	0.2
62	指導監査課	2	0.2
63	財政課	2	0.2
64	文化スポーツ政策課	1	0.1
65	農業委員会事務局	1	0.1
66	松戸駅周辺整備振興課	1	0.1
67	行政経営課	1	0.1
68	人事課	1	0.1
69	選挙管理委員会事務局	1	0.1
70	技術管理課	1	0.1
71	道路建設課	1	0.1
72	農政課	1	0.1
73	環境政策課	1	0.1
74	議会事務局	1	0.1
		1,324	100.0

・市民課、国保年金課、障害福祉課、市民税課などは利用者が多く、来庁者がよく利用することがわかった。加えて、事業者が訪問する建築・土木関係課は建設総務課、道路維持課、下水道整備課の利用が多かった。

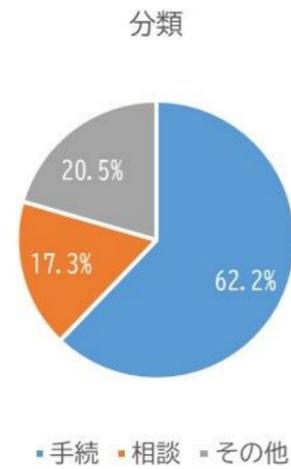
7) 訪問課上位 10 課の具体的な用件

- ・過去に実施した窓口利用状況調査結果と比べると、本年度の調査結果に顕著な偏りはなく、日頃市民がよく利用する訪問課が上位を占めた。
- ・市民課への来庁者は「住民異動届（転入・転出等手続）」が最も多く、続いて、「住民票交付」「マイナンバーカードの更新」「戸籍謄本等の交付」「戸籍(出生・死亡・婚姻)届出・受付」の順となった。
- ・国保年金課では国民健康保険をやめる手続きである「喪失」が最も多かった。また、「加入」「限度額認定証」「国保給付」が多く見られた。
- ・健康推進課では、「研修、民生委員児童委員研修受講」「食生活改善サポーターによる講習会受講」「検体提出」の順に多かった。



8) 来庁の分類 (手続・相談・その他)

分類	R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)
手続	805	62.2
相談	224	17.3
その他	266	20.5
合計	1,295	100.0



・来庁者の手続き関係の分類は、手続が62%、相談が17%であった。

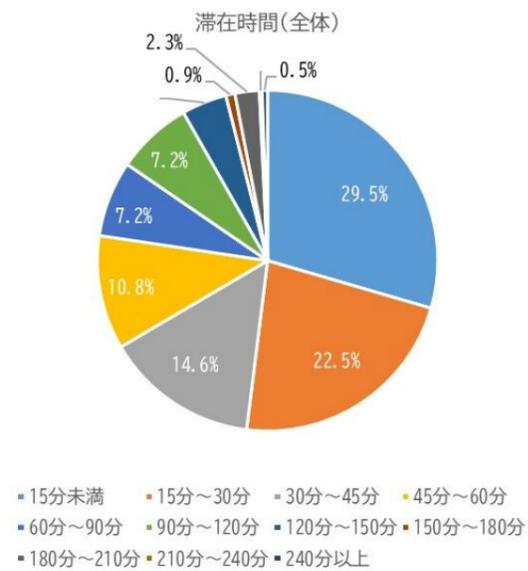
10) 配慮が必要な方 (車いす・ベビーカー・白杖等)

移動制約	R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)
ベビーカー	11	78.6
車いす	2	14.3
白杖	0	0.0
シルバーカー	1	7.1
合計	14	100.0

・10月調査では配慮が必要な方の中ではベビーカー利用者が最も多かった。車いす、シルバーカー利用者も来庁していた。

9) 来庁者の滞在時間

滞在時間(全体)	R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)
15分未満	344	29.5
15分~30分	262	22.5
30分~45分	170	14.6
45分~60分	126	10.8
60分~90分	84	7.2
90分~120分	84	7.2
120分~150分	50	4.3
150分~180分	10	0.9
180分~210分	27	2.3
210分~240分	3	0.3
240分以上	6	0.5
合計	1,166	100.0



・30分未満の滞在時間が約5割を占めていた。

1-3. クロス集計結果

1) 交通手段×年代

年代	徒歩		自転車		オートバイ		車		タクシー		路線バス		電車		電車とバス	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
19歳以下	1	0.6	0	0.0	0	0.0	1	0.2	0	0.0	0	0.0	1	0.4	0	0.0
20代	32	18.8	12	14.5	0	0.0	53	10.8	2	40.0	9	26.5	53	21.6	1	11.1
30代	29	17.1	16	19.3	4	30.8	83	17.0	0	0.0	6	17.6	49	20.0	0	0.0
40代	28	16.5	12	14.5	2	15.4	100	20.4	1	20.0	4	11.8	27	11.0	1	11.1
50代	23	13.5	15	18.1	3	23.1	123	25.2	1	20.0	6	17.6	45	18.4	3	33.3
60代	25	14.7	11	13.3	3	23.1	63	12.9	0	0.0	3	8.8	38	15.5	3	33.3
70歳以上	32	18.8	17	20.5	1	7.7	66	13.5	1	20.0	6	17.6	32	13.1	1	11.1
計	170	100.0	83	100.0	13	100.0	489	100.0	5	100.0	34	100.0	245	100.0	9	100.0

・各年代において、車での交通手段による来庁者が最も多かった。次いで、電車、徒歩の順に多い傾向が見えた。

2) 種別（個人・事業者）×年代

年代	個人		事業者	
	人	%	人	%
19歳以下	3	0.4	0	0.0
20代	129	17.0	34	11.4
30代	142	18.8	48	16.2
40代	111	14.7	65	21.9
50代	132	17.4	88	29.6
60代	106	14.0	41	13.8
70歳以上	134	17.7	21	7.1
計	757	100.0	297	100.0

・事業者の来庁者を年代別でみていくと40代・50代が多い傾向となった。一方で個人・事業者の年代別の人数に着目すると、全体として事業者より、個人の来庁者が多かった。

3) 訪問課×年代

訪問課	19歳以下	
	人数(人)	割合(%)
市民課	2	66.7
保育課	1	33.3
計	3	100.0

訪問課	20代	
	人数(人)	割合(%)
市民課	80	49.7
国保年金課	26	16.1
生活支援課	11	6.8
保育課	8	5.0
市民税課	7	4.3
障害福祉課	6	3.7
収納課	6	3.7
下水道整備課	6	3.7
子ども家庭センター	6	3.7
子ども未来応援課	5	3.1
計	161	100.0

訪問課	30代	
	人数(人)	割合(%)
市民課	66	40.2
国保年金課	21	12.8
保育課	21	12.8
障害福祉課	14	8.5
子ども家庭センター	12	7.3
市民税課	7	4.3
生活支援課	6	3.7
子ども未来応援課	6	3.7
道路維持課	6	3.7
建設総務課	5	3.0
計	164	100.0

訪問課	50代	
	人数(人)	割合(%)
市民課	48	25.7
国保年金課	26	13.9
障害福祉課	23	12.3
健康推進課	17	9.1
介護保険課	17	9.1
生活支援課	16	8.6
下水道整備課	11	5.9
建築審査課	11	5.9
建設総務課	9	4.8
下水道維持課	9	4.8
計	187	100.0

訪問課	40代	
	人数(人)	割合(%)
市民課	25	18.5
健康推進課	22	16.3
国保年金課	19	14.1
障害福祉課	15	11.1
市民税課	14	10.4
生活支援課	12	8.9
建設総務課	8	5.9
固定資産税課	7	5.2
介護保険課	7	5.2
子ども未来応援課	6	4.4
計	135	100.0

訪問課	60代	
	人数(人)	割合(%)
市民課	27	20.1
国保年金課	24	17.9
健康推進課	23	17.2
障害福祉課	13	9.7
生活支援課	13	9.7
介護保険課	12	9.0
市民税課	7	5.2
収納課	6	4.5
道路維持課	5	3.7
建築審査課	4	3.0
計	134	100.0

訪問課	70歳以上	
	人数(人)	割合(%)
健康推進課	33	24.8
国保年金課	26	19.5
市民課	19	14.3
生活支援課	18	13.5
介護保険課	11	8.3
市民税課	8	6.0
道路維持課	6	4.5
障害福祉課	4	3.0
環境保全課	4	3.0
福祉政策課	4	3.0
計	133	100.0

・各年代毎の訪問課をみると、市民課の利用が最も多かった。また、全体的に、国保年金課や障害福祉課の利用者も多かった。
 ・20代、30代の訪問課をみていくと、上位に保育課や子ども関係の手続きを所管する部署の利用が多いことが特徴的であった。

4) 分類(手続・相談)×年代 (※その他を含まない)

年代	分類	手続		相談	
		人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
19歳以下		3	0.4	0	0.0
20代		152	19.8	28	13.0
30代		156	20.3	42	19.4
40代		119	15.5	30	13.9
50代		161	21.0	53	24.5
60代		92	12.0	27	12.5
70歳以上		84	11.0	36	16.7
計		767	100.0	216	100.0

・来庁者の多くは手続きを目的として来庁している方が多いことが分かった。

5) 交通手段×種別(個人・事業者)

交通手段	徒歩		自転車		オートバイ		車		タクシー		路線バス		電車		電車とバス		計	
	人数(人)	割合(%)																
個人	148	19.3	74	9.6	7	0.9	282	36.8	5	0.7	33	4.3	209	27.2	9	1.2	767	100.0
事業者	26	8.5	11	3.6	8	2.6	224	73.0	0	0.0	0	0.0	38	12.4	0	0.0	307	100.0

・個人と事業者ともに車での来庁が多かった。次いで電車が多く、個人の場合は徒歩の割合も多かった。

6) 分類(手続・相談)×種別(個人・事業者)

分類	種別	手続		相談		計	
		人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
個人		628	79.9	158	20.1	786	100.0
事業者		164	73.2	60	26.8	224	100.0

・種別(個人・事業者)における手続・相談の割合に大きな差異は見られなかった。
・個人・事業者ともに手続きの割合が多い。

7) 来庁課×種別(個人・事業者)

訪問課	個人	
	人数(人)	割合(%)
市民課	261	34.0
国保年金課	143	18.6
健康推進課	99	12.9
障害福祉課	63	8.2
生活支援課	60	7.8
市民税課	37	4.8
保育課	37	4.8
介護保険課	24	3.1
こども家庭センター	23	3.0
収納課	21	2.7
計	768	100.0

訪問課	事業者	
	人数(人)	割合(%)
建設総務課	30	14.6
介護保険課	27	13.1
下水道整備課	24	11.7
道路維持課	23	11.2
建築審査課	21	10.2
住宅政策課	18	8.7
障害福祉課	17	8.3
生活支援課	16	7.8
市民課	15	7.3
下水道維持課	15	7.3
計	206	100.0

・個人は、「市民課」・「国保年金課」・「健康推進課」が多く、事業者は、「建設総務課」・「介護保険課」・「下水道整備課」が多い結果となっている。

8) 滞在時間×種別(個人・事業者)

滞在時間(個人)	R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)
15分以内	164	21.1
15分～30分	172	22.2
30分～45分	136	17.5
45分～60分	100	12.9
60分～90分	58	7.5
90分～120分	63	8.1
120分～150分	41	5.3
150分～180分	9	1.2
180分～210分	25	3.2
210分～240分	2	0.3
240分以上	6	0.8
計	776	100.0

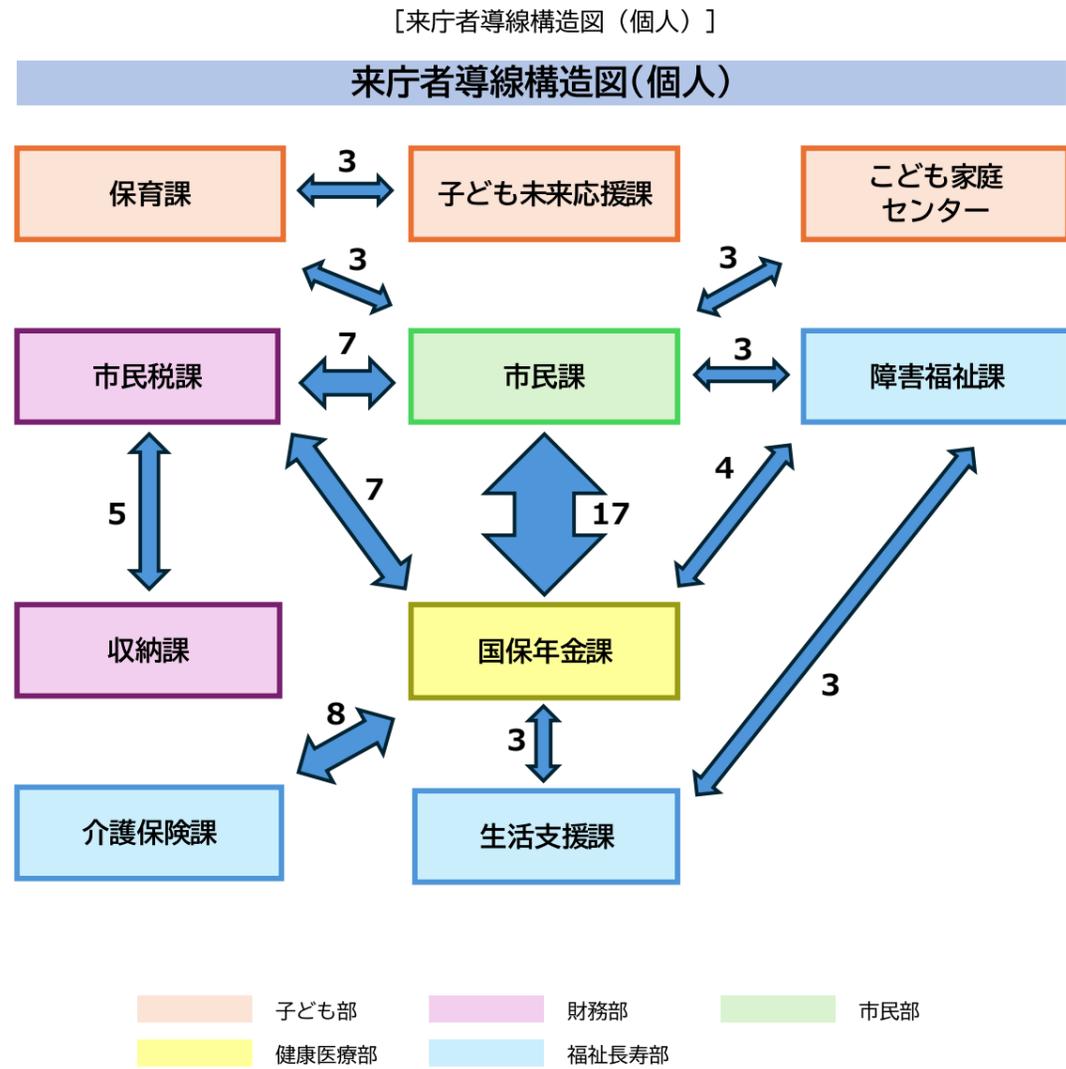
滞在時間(事業者)	R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)
15分以内	129	41.9
15分～30分	82	26.6
30分～45分	27	8.8
45分～60分	20	6.5
60分～90分	19	6.2
90分～120分	20	6.5
120分～150分	8	2.6
150分～180分	0	0.0
180分～210分	2	0.6
210分～240分	1	0.3
240分以上	0	0.0
計	308	100.0

・個人の滞在時間は30分以内が、4割以上を占めている。

1-4. 来庁者導線構造図

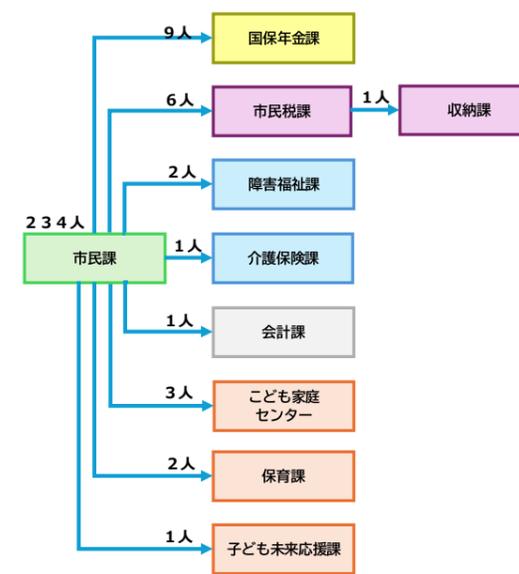
① 来庁者導線構造図

- ・調査当日に担当課で10名以上が来庁し、複数課を訪問している人数が3名以上の課を関連が深い課として紐づけた。線が太いほど相互の課における利用者数が多いことを表している。
- ・矢印の近くにある数字は、その矢印で結ばれた課をそれぞれ利用した人数の合計を示している。

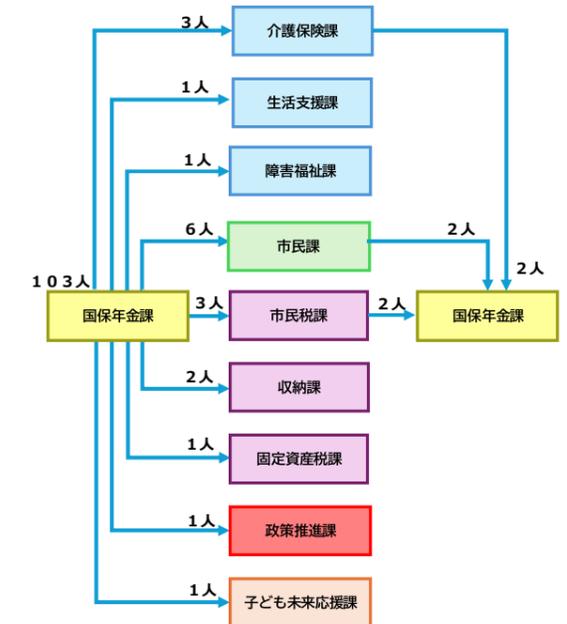


・導線図を作成すると「市民課」及び「国保年金課」を相互に訪問する来庁者が最も多いことが把握できた。

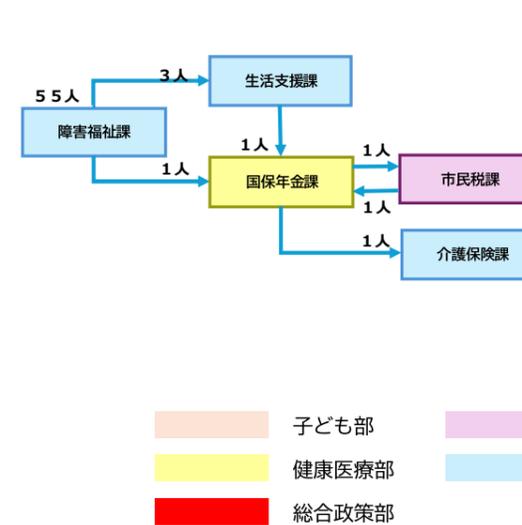
[市民課起点導線図(個人)]



[国保年金課起点導線図(個人)]



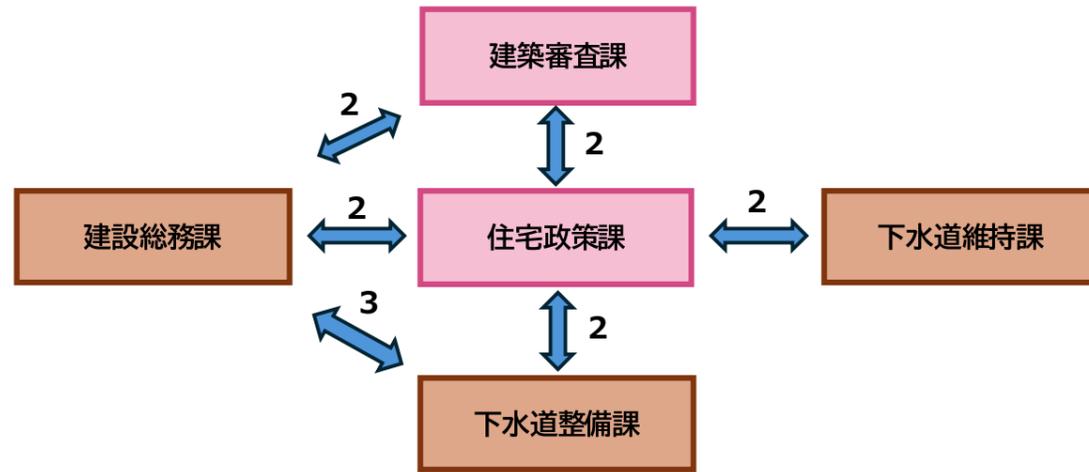
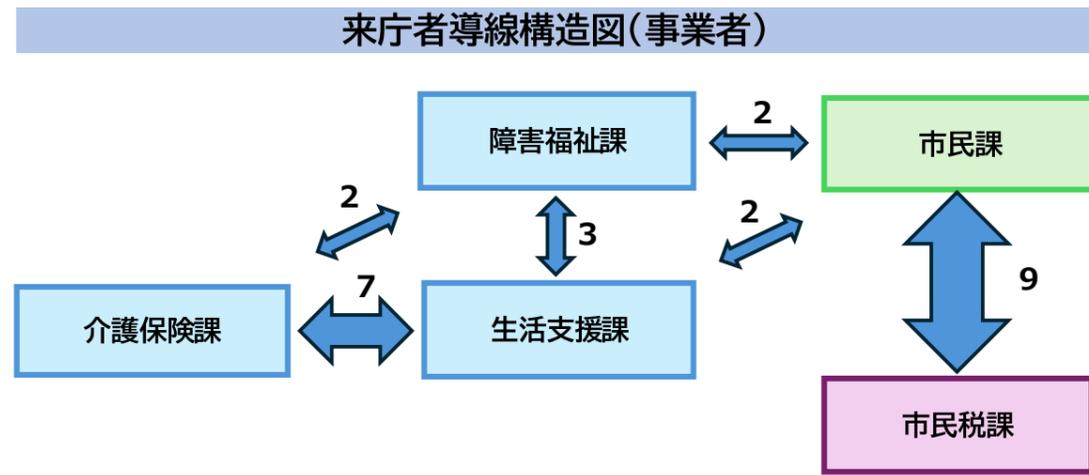
[障害福祉課起点導線図(個人)]



・来庁者の利用が多い市民課を起点にみていくと、例えば転出転入時に併せて手続きを行う事が多い関係課を利用していることが確認できた。

・市民利用の多い3課(市民課、国保年金課、障害福祉課)を起点に導線図を作成したところ、全体として、手続きをする上で関連の深い部署を回り用務を済ませている利用者があることが確認できた。

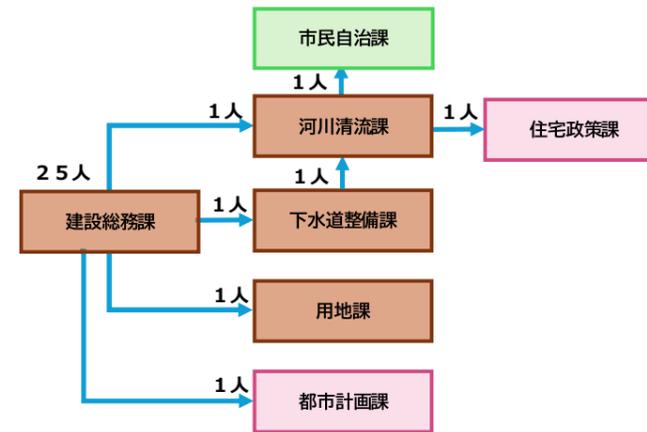
[来庁者導線構造図(事業者)]



福祉長寿部
 街づくり部
 建設部
 市民部
 財務部

・市民課と市民税課を相互に利用する事業者が最も多かった。

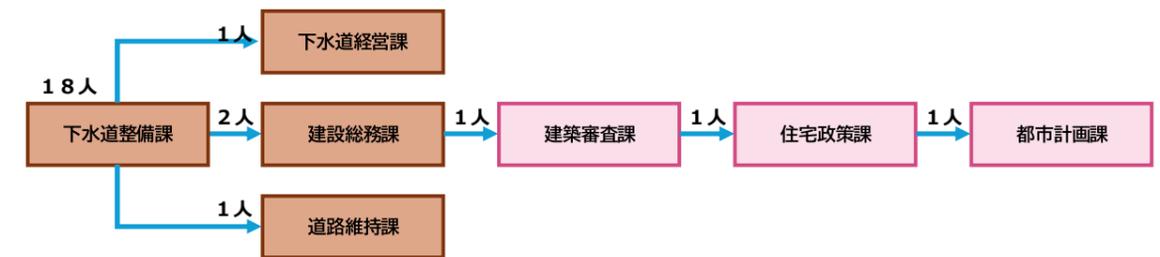
[建設総務課起点導線図(事業者)]



[介護保険課起点導線図(事業者)]



[下水道整備課起点導線図(事業者)]



福祉長寿部
 街づくり部
 建設部
 市民部
 環境部

1-5. 各階層毎の来庁者数

各階層毎の来庁者数を集計。

・来庁者数が最も多かったのは「新館1階」で、次いで、「本館1階」、「新館3階」、「中央保健福祉センター」、「新館2階」の順であった。

[階層毎訪問人数]

訪問人数TOP5	
場所	人数
新館1階	287
本館1階	210
新館3階	160
中央保健福祉センター	136
新館2階	110

衛生会館	
1階	健康医療政策課分室

中央保健福祉センター	
3階	こども家庭センター健康推進課 健診担当室 予防衛生課
2階	中央保健福祉センター
1階	中央保健福祉センター 母子保健担当室 136人(1,2階で研修あり)

竹ヶ花別館	
5~6	建築保全課 12人
4階	みどりとの課 公園緑地課 12人
3階	街づくり課 区画整理課 6人
2階	交通政策課 5人

京葉ガスビル	
6階	スポーツ振興課 スポーツ施設担当室 16人
5階	教育長室 生涯学習部長室 教育総務課 教育政策研究課 会議室 埋蔵文化財分室
4階	学校教育部長室 学校財務課 学校給食担当室 学務課 学校保健担当室 学校施設課 12人

京葉ガス第2ビル	
6階	健康医療部長室 健康医療政策課 文化スポーツ部長室 文化スポーツ政策課 文化にぎわい推進課 1人
5階	消費生活課 消費生活センター 6人
4階	経済振興部長室 商工振興課 企業立地担当室 5人

別館	
4階	地域共生課 公共施設再編課 公平委員会室(行政経営課) 12人
3階	河川清流課 下水道経営課 下水道整備課 下水道維持課 12人
2階	建設部長室 建設総務課 道路建設課 6人
1階	道路維持課 用地課 危機管理課 文書管理課 5人
B1階	行政資料センター 公文書公開コーナー 研修室

本館	
3階	福祉長寿部長室 福祉政策課 地域福祉担当室 24人
2階	市民部長室 市民自治課 選挙管理委員会 生活支援課別室 ショッピングセンター 松戸自立相談支援センター 大会議室 債権管理課 すぐやる課 11人
1階	相談コーナー(広報広聴課 広聴担当室) いじめ相談担当室(行政経営課) 医務室 指導監査課 210人
1階	国保年金課(国民健康保険、収納担当室、後期高齢者区高齢者支援課 地域包括ケア推進課 福祉ま) 介護保険課 庁舎案内 市民健康相談室 無料職業紹介所 授乳室 2
B1階	守衛室
新館	
10階	休憩室 1人
9階	市民安全課 みどりの愛護のつどい担当室(公園緑地課) 子ども居場所課 子ども未来応援課 契約課 児童給付担当室 技術管理課 入札室 37人
8階	街づくり部長室 都市計画課 建築指導課 建築審査課 住宅政策課 住宅地担当室 都市再生部長室 空家活用推進室 松戸駅周辺整備振興課 新庁舎整備課 57人
7階	大会議室 子ども部長室 幼児教育課 保育課 監査委員会 子ども政策課 発達支援課 入所入園担当室 保育運営担当室 42人
6階	財務部長室 財政課 環境部長室 環境政策課 廃棄物対策課 環境業務課 財産活用課 ゼロカーボンシティ推進担当室 清掃施設整備課 環境保全課 25人
5階	市長室 副市長室 市民サロン 総合政策部長室 政策推進課 広報広聴課 秘書課 SDGs推進担当室 シニア・DE-ジョン担当室 13人
4階	総務部長室 行政経営課 人事課 情報政策課 総務課 チャレンジド オフィス まつし デジタル戦略担当室 2人
3階	国保年金課(国民年金班) 障害福祉課 生活支援課 160人
2階	税制課 収納課 市民税課 固定資産税課 市税分析担当室 110人
1階	会計管理室 会計課 市民課 銀行 ATM 287人
B1階	守衛室

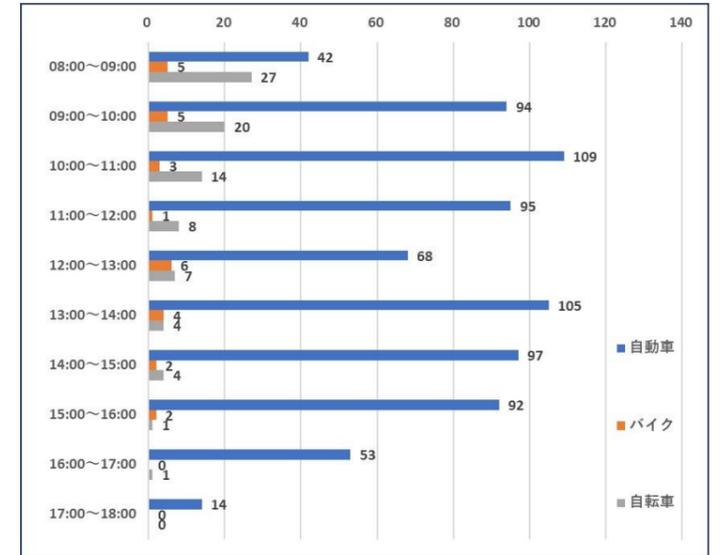
1-6. 駐車場出入口調査結果

1) 自動車類

自動車類の1時間毎の集計を表記。

・自動車利用が大半を占めていた。

2024/10/29 曇りのち雨	自動車	バイク	自転車
08:00~09:00	42	5	27
09:00~10:00	94	5	20
10:00~11:00	109	3	14
11:00~12:00	95	1	8
12:00~13:00	68	6	7
13:00~14:00	105	4	4
14:00~15:00	97	2	4
15:00~16:00	92	2	1
16:00~17:00	53	0	1
17:00~18:00	14	0	0
10時間計	769	28	86

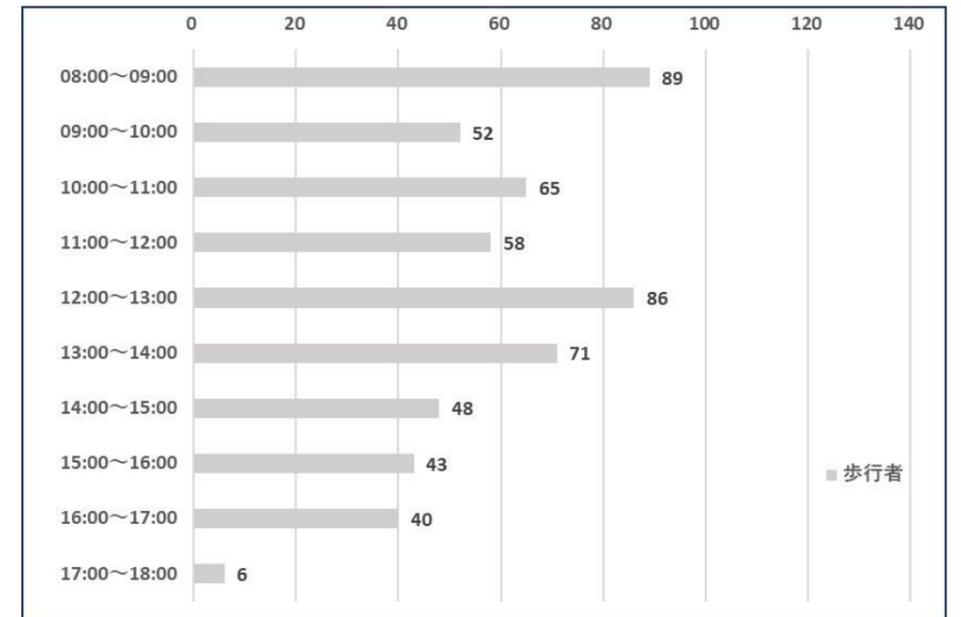


2) 歩行者

歩行者の1時間毎の集計を表記。

・歩行者は08:00~09:00(89人)と12:00~13:00(86人)に集中。

2024/10/29 曇りのち雨	歩行者
08:00~09:00	89
09:00~10:00	52
10:00~11:00	65
11:00~12:00	58
12:00~13:00	86
13:00~14:00	71
14:00~15:00	48
15:00~16:00	43
16:00~17:00	40
17:00~18:00	6
10時間計	558



§ 2. 各支所調査

2-1. 調査概要

1) 調査目的

来庁者の窓口利用の状況を把握するため。
今後の窓口配置等を検討するための基礎データとする。

2) 調査日時

令和6年10月29日(火) 8時半から18時

3) 対象施設

常盤平支所、小金支所、小金原支所、六実支所、馬橋支所、新松戸支所、矢切支所、東松戸支所 全8支所

4) 対象

対象施設に来庁した市民等

5) 調査方法

支所は来庁者が記入し職員へ提出

6) 項目

調査票に記載のある来庁用件をチェック
調査内容：来庁手段、来庁者種別(個人・事業者)、来庁先、来庁用件(手続・相談・その他)
他に 調査票回収時刻、要配慮者を対応職員が記入。

7) 回答数

725人

8) 集計について

- ・基本的には1人に対しデータが1つであるが、項目によっては複数になる場合がある。
1人の来庁者が複数の用務を済ませている場合がそれに該当する。
- ・各項目ごとに、無回答・無記入がある為、データごとの集計が必ずしも100%にはならず
項目の中でデータを比較している場合は、無回答データは削除している。

2-2. 単純調査結果

来庁者数

来庁者数を集計。

[来庁・調査人数]

調査人数	拒否人数	来庁人数
725	28	921

[来庁者数]

来庁者数	R6.10.29	
	調査数	人数
1人	535	535
2人	134	268
3人	19	57
4人	8	32
無回答	1	1
拒否	28	28
計	725	921

[配布・回収状況]

場所	R6.10.29	
	配布枚数	回収枚数
常盤平	87	82
小金	95	88
小金原	86	86
六実	70	69
馬橋	111	102
新松戸	148	147
矢切	61	60
東松戸	67	63
拒否	-	28
計	725	725

2-3. クロス集計結果

(1) 年代

支所名		19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
常盤平	人	3	9	9	14	7	11	28	81
	%	3.7	11.1	11.1	17.3	8.6	13.6	34.6	100.0
小金	人	5	18	13	12	11	11	18	88
	%	5.7	20.5	14.8	13.6	12.5	12.5	20.5	100.0
小金原	人	1	12	5	8	17	16	27	86
	%	1.2	14.0	5.8	9.3	19.8	18.6	31.4	100.0
六実	人	0	10	9	12	16	12	10	69
	%	0.0	14.5	13.0	17.4	23.2	17.4	14.5	100.0
馬橋	人	2	26	21	14	17	11	10	101
	%	2.0	25.7	20.8	13.9	16.8	10.9	9.9	100.0
新松戸	人	1	26	16	12	23	29	38	145
	%	0.7	17.9	11.0	8.3	15.9	20.0	26.2	100.0
矢切	人	2	7	7	9	15	7	12	59
	%	3.4	11.9	11.9	15.3	25.4	11.9	20.3	100.0
東松戸	人	1	5	14	9	15	8	11	63
	%	1.6	7.9	22.2	14.3	23.8	12.7	17.5	100.0

年代【R6.10.29】

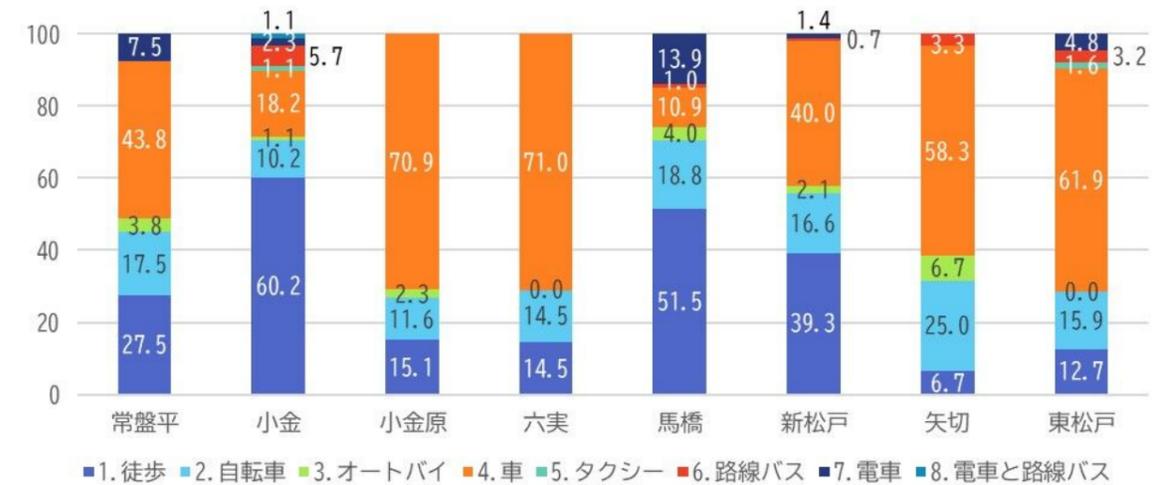


・全体的に19歳以下の来庁者は少なく、50代以上が多い傾向。

(2) 来庁手段

支所名		1. 徒歩	2. 自転車	3. オートバイ	4. 車	5. タクシー	6. 路線バス	7. 電車	8. 電車と路線バス	合計
常盤平	人	22	14	3	35	0	0	6	0	80
	%	27.5	17.5	3.8	43.8	0.0	0.0	7.5	0.0	100.0
小金	人	53	9	1	16	1	5	2	1	88
	%	60.2	10.2	1.1	18.2	1.1	5.7	2.3	1.1	100.0
小金原	人	13	10	2	61	0	0	0	0	86
	%	15.1	11.6	2.3	70.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
六実	人	10	10	0	49	0	0	0	0	69
	%	14.5	14.5	0.0	71.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
馬橋	人	52	19	4	11	0	1	14	0	101
	%	51.5	18.8	4.0	10.9	0.0	1.0	13.9	0.0	100.0
新松戸	人	57	24	3	58	0	1	2	0	145
	%	39.3	16.6	2.1	40.0	0.0	0.7	1.4	0.0	100.0
矢切	人	4	15	4	35	0	2	0	0	60
	%	6.7	25.0	6.7	58.3	0.0	3.3	0.0	0.0	100.0
東松戸	人	8	10	0	39	1	2	3	0	63
	%	12.7	15.9	0.0	61.9	1.6	3.2	4.8	0.0	100.0

来庁手段【R6.10.29】



・車での来訪が多いが、鉄道駅近傍に支所がある箇所は徒歩での来庁も多かった。

(3) 居住エリア

支所名	常盤平 エリア	小金 エリア	小金原 エリア	六実 エリア	馬橋 エリア	新松戸 エリア	矢切 エリア	東部 エリア	松戸 エリア	市外	合計
常盤平	人	51	0	1	18	0	0	1	6	2	79
	%	64.6	0.0	1.3	22.8	0.0	0.0	1.3	7.6	2.5	100.0
小金	人	1	61	3	1	2	0	0	1	2	71
	%	1.4	85.9	4.2	1.4	2.8	0.0	0.0	1.4	2.8	100.0
小金原	人	6	9	42	1	1	0	1	1	3	65
	%	9.2	13.8	64.6	1.5	1.5	0.0	1.5	1.5	4.6	100.0
六実	人	0	0	0	50	0	0	0	1	5	56
	%	0.0	0.0	0.0	89.3	0.0	0.0	0.0	1.8	8.9	100.0
馬橋	人	0	0	1	0	41	24	0	11	8	85
	%	0.0	0.0	1.2	0.0	48.2	28.2	0.0	12.9	9.4	100.0
新松戸	人	0	13	0	1	2	109	0	5	9	139
	%	0.0	9.4	0.0	0.7	1.4	78.4	0.0	3.6	6.5	100.0
矢切	人	0	1	1	0	0	29	3	5	2	42
	%	0.0	2.4	2.4	0.0	0.0	2.4	69.0	7.1	11.9	100.0
東松戸	人	1	0	0	2	0	0	48	3	1	55
	%	1.8	0.0	0.0	3.6	0.0	0.0	87.3	5.5	1.8	100.0

・各支所近傍エリアからの来庁者が多い傾向が見えた。

(4) 入所時間

支所名	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	合計	
常盤平	人	6	6	15	14	12	14	6	1	6	0	80
	%	7.5	7.5	18.8	17.5	15.0	17.5	7.5	1.3	7.5	0.0	100.0
小金	人	5	11	12	11	13	16	7	11	2	0	88
	%	5.7	12.5	13.6	12.5	14.8	18.2	8.0	12.5	2.3	0.0	100.0
小金原	人	6	9	42	1	1	1	0	1	3	65	
	%	9.2	13.8	64.6	1.5	1.5	1.5	0.0	1.5	4.6	100.0	
六実	人	4	10	16	4	10	7	8	5	0	69	
	%	5.8	14.5	23.2	5.8	14.5	10.1	11.6	7.2	7.2	0.0	100.0
馬橋	人	6	14	18	8	13	10	14	12	7	0	102
	%	5.9	13.7	17.6	7.8	12.7	9.8	13.7	11.8	6.9	0.0	100.0
新松戸	人	11	23	15	23	15	21	13	17	9	0	147
	%	7.5	15.6	10.2	15.6	10.2	14.3	8.8	11.6	6.1	0.0	100.0
矢切	人	5	6	18	6	9	4	5	5	2	0	60
	%	8.3	10.0	30.0	10.0	15.0	6.7	8.3	8.3	3.3	0.0	100.0
東松戸	人	2	12	13	9	8	7	5	4	3	0	63
	%	3.2	19.0	20.6	14.3	12.7	11.1	7.9	6.3	4.8	0.0	100.0

・朝9時から12時までの来庁が多く、その後は各時間帯で顕著な偏りはなかった。

(5) 来庁用件

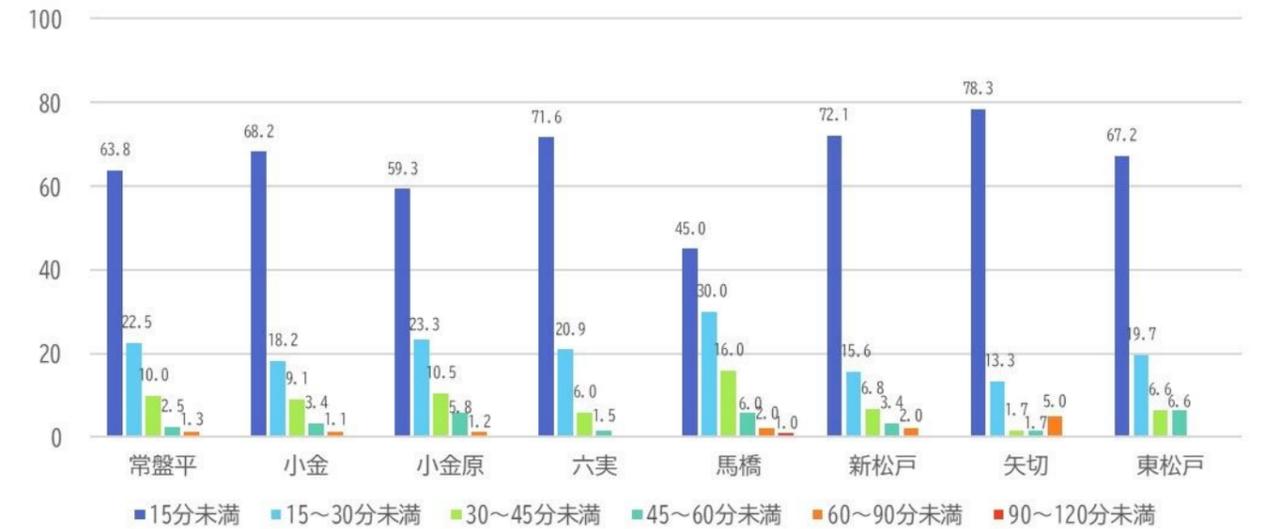
支所名	1.住民票	2.印鑑登録	3.戸籍関係	4.公金等	5.税証明書	6.健康保険・年金	7.ごみ関係	8.子育て支援	9.町会自治会	10.その他	合計	
常盤平	人	21	8	12	6	1	5	1	2	0	25	81
	%	25.9	9.9	14.8	7.4	1.2	6.2	1.2	2.5	0.0	30.9	100.0
小金	人	38	12	4	5	3	4	0	0	2	25	93
	%	40.9	12.9	4.3	5.4	3.2	4.3	0.0	0.0	2.2	26.9	100.0
小金原	人	23	9	11	16	6	1	0	1	0	21	88
	%	26.1	10.2	12.5	18.2	6.8	1.1	0.0	1.1	0.0	23.9	100.0
六実	人	17	5	10	8	3	5	0	1	1	19	69
	%	24.6	7.2	14.5	11.6	4.3	7.2	0.0	1.4	1.4	27.5	100.0
馬橋	人	42	8	11	10	6	7	1	3	0	20	108
	%	38.9	7.4	10.2	9.3	5.6	6.5	0.9	2.8	0.0	18.5	100.0
新松戸	人	40	22	16	18	12	8	1	0	1	41	159
	%	25.2	13.8	10.1	11.3	7.5	5.0	0.6	0.0	0.6	25.8	100.0
矢切	人	19	8	11	10	4	1	0	1	0	12	66
	%	28.8	12.1	16.7	15.2	6.1	1.5	0.0	1.5	0.0	18.2	100.0
東松戸	人	15	15	7	5	3	4	0	2	1	13	65
	%	23.1	23.1	10.8	7.7	4.6	6.2	0.0	3.1	1.5	20.0	100.0

・各支所で最も多かったのが住民票関係手続であった。印鑑登録や戸籍、国民健康保険・年金関係手続、公金支払い等も多かった。その他の中身としてはマイナンバー関係手続が多数を占めていた。

(6) 滞在時間

支所名	15分未満	15~30分未満	30~45分未満	45~60分未満	60~90分未満	90~120分未満	合計	
常盤平	人	51	18	8	2	1	0	80
	%	63.8	22.5	10.0	2.5	1.3	0.0	100.0
小金	人	60	16	8	3	1	0	88
	%	68.2	18.2	9.1	3.4	1.1	0.0	100.0
小金原	人	51	20	9	5	1	0	86
	%	59.3	23.3	10.5	5.8	1.2	0.0	100.0
六実	人	48	14	4	1	0	0	67
	%	71.6	20.9	6.0	1.5	0.0	0.0	100.0
馬橋	人	45	30	16	6	2	1	100
	%	45.0	30.0	16.0	6.0	2.0	1.0	100.0
新松戸	人	106	23	10	5	3	0	147
	%	72.1	15.6	6.8	3.4	2.0	0.0	100.0
矢切	人	47	8	1	1	3	0	60
	%	78.3	13.3	1.7	1.7	5.0	0.0	100.0
東松戸	人	41	12	4	4	0	0	61
	%	67.2	19.7	6.6	6.6	0.0	0.0	100.0

滞在時間【R6.10.29】



・全体的に15分未満で用務を済ませている来庁者が多かった。

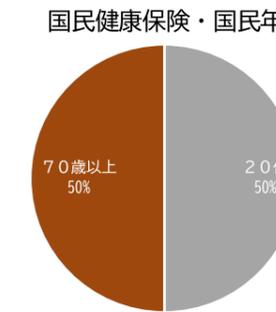
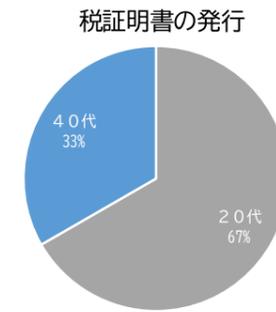
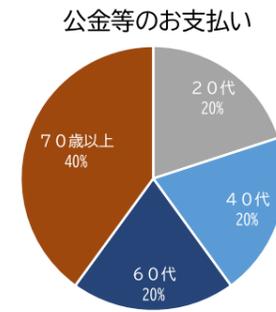
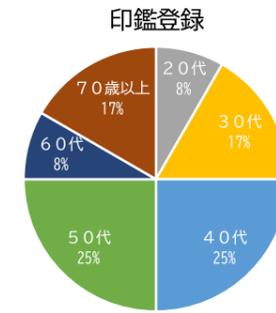
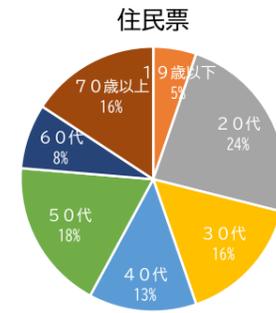
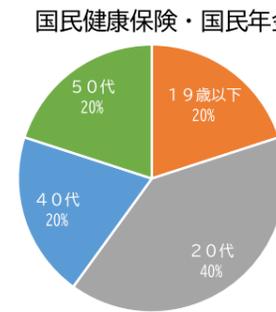
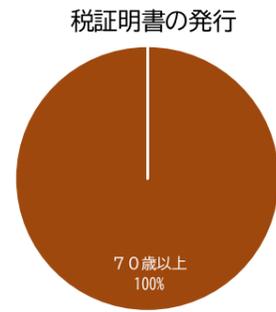
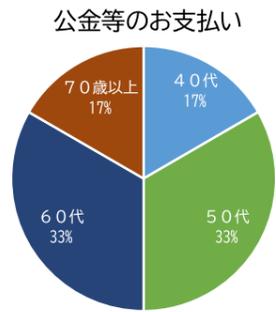
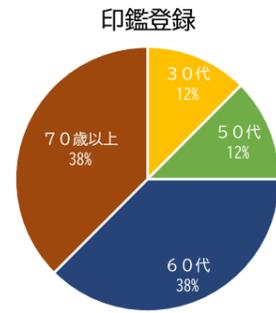
(7) 各支所×年代×主要な来庁用件

【常盤平支所×年代×来庁用件】

年代	住民票		印鑑登録		戸籍関連		公金等のお支払い		税証明書の発行		国民健康保険・国民年金	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
19歳以下	2	9.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0
20代	6	28.6	0	0.0	1	9.1	0	0.0	0	0.0	2	40.0
30代	2	9.5	1	12.5	2	18.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
40代	4	19.0	0	0.0	3	27.3	1	16.7	0	0.0	1	20.0
50代	1	4.8	1	12.5	0	0.0	2	33.3	0	0.0	1	20.0
60代	2	9.5	3	37.5	1	9.1	2	33.3	0	0.0	0	0.0
70歳以上	4	19.0	3	37.5	4	36.4	1	16.7	1	100.0	0	0.0
計	21	100.0	8	100.0	11	100.0	6	100.0	1	100.0	5	100.0

【小金支所×年代×来庁用件】

年代	住民票		印鑑登録		戸籍関連		公金等のお支払い		税証明書の発行		国民健康保険・国民年金	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
19歳以下	2	5.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
20代	9	23.7	1	8.3	0	0.0	1	20.0	2	66.7	2	50.0
30代	6	15.8	2	16.7	1	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
40代	5	13.2	3	25.0	0	0.0	1	20.0	1	33.3	0	0.0
50代	7	18.4	3	25.0	2	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
60代	3	7.9	1	8.3	0	0.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0
70歳以上	6	15.8	2	16.7	1	25.0	2	40.0	0	0.0	2	50.0
計	38	100.0	12	100.0	4	100.0	5	100.0	3	100.0	4	100.0

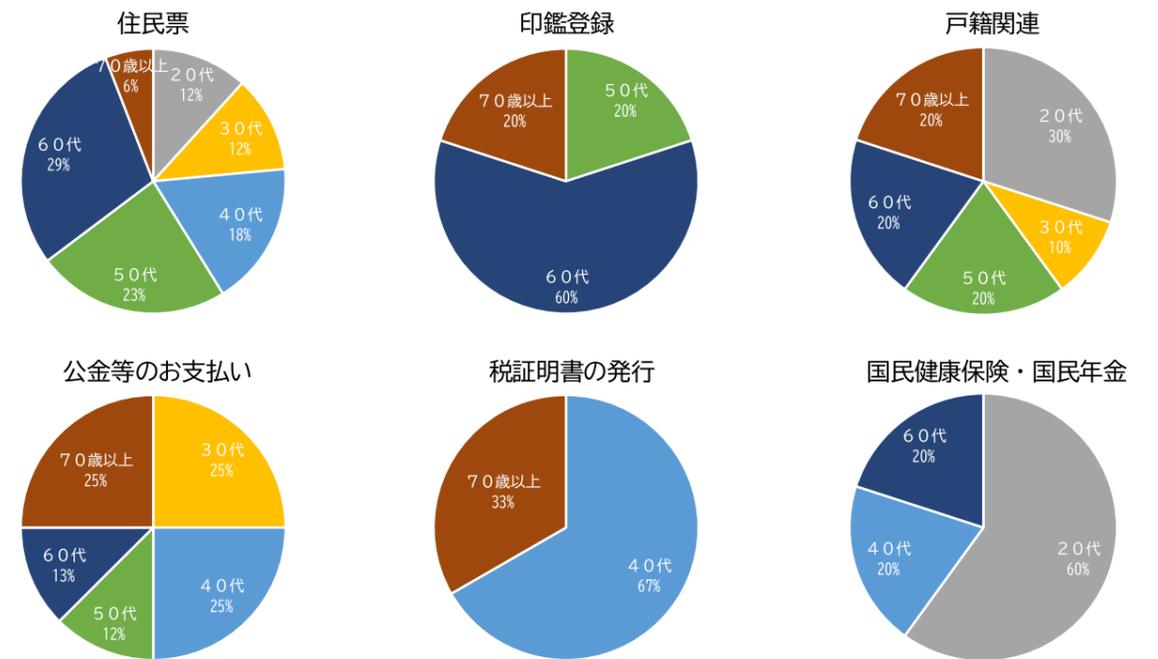
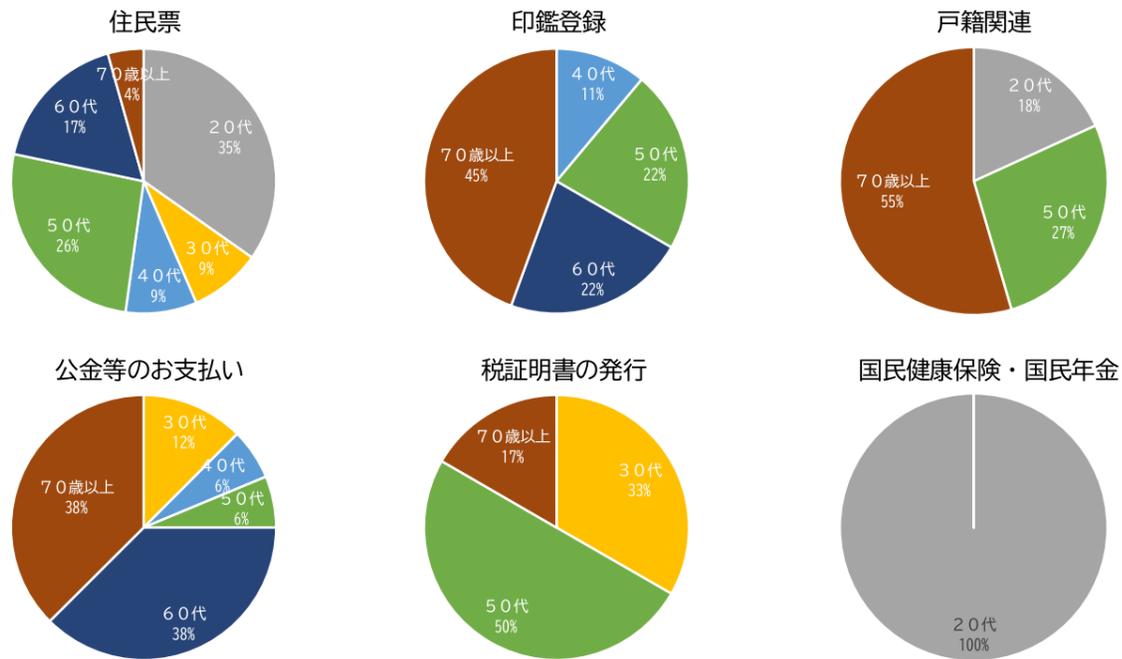


【小金原支所×年代×来庁用件】

年代	住民票		印鑑登録		戸籍関連		公金等のお支払い		税証明書の発行		国民健康保険・国民年金	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
19歳以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
20代	8	34.8	0	0.0	2	18.2	0	0.0	0	0.0	1	100.0
30代	2	8.7	0	0.0	0	0.0	2	12.5	2	33.3	0	0.0
40代	2	8.7	1	11.1	0	0.0	1	6.3	0	0.0	0	0.0
50代	6	26.1	2	22.2	3	27.3	1	6.3	3	50.0	0	0.0
60代	4	17.4	2	22.2	0	0.0	6	37.5	0	0.0	0	0.0
70歳以上	1	4.3	4	44.4	6	54.5	6	37.5	1	16.7	0	0.0
計	23	100.0	9	100.0	11	100.0	16	100.0	6	100.0	1	100.0

【六実支所×年代×来庁用件】

年代	住民票		印鑑登録		戸籍関連		公金等のお支払い		税証明書の発行		国民健康保険・国民年金	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
19歳以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
20代	2	11.8	0	0.0	3	30.0	0	0.0	0	0.0	3	60.0
30代	2	11.8	0	0.0	1	10.0	2	25.0	0	0.0	0	0.0
40代	3	17.6	0	0.0	0	0.0	2	25.0	2	66.7	1	20.0
50代	4	23.5	1	20.0	2	20.0	1	12.5	0	0.0	0	0.0
60代	5	29.4	3	60.0	2	20.0	1	12.5	0	0.0	1	20.0
70歳以上	1	5.9	1	20.0	2	20.0	2	25.0	1	33.3	0	0.0
計	17	100.0	5	100.0	10	100.0	8	100.0	3	100.0	5	100.0

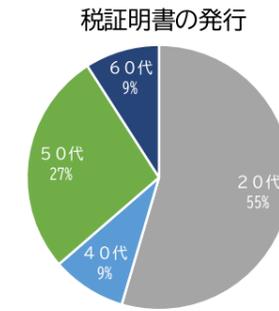
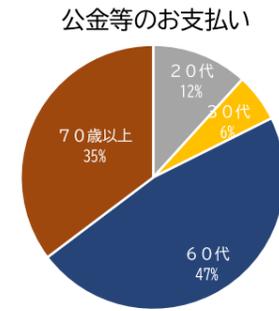
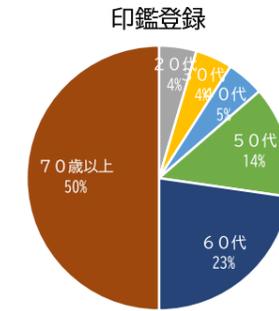
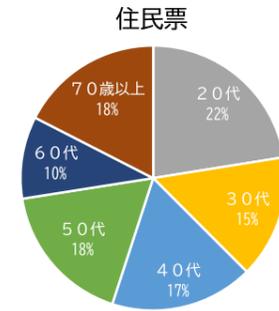
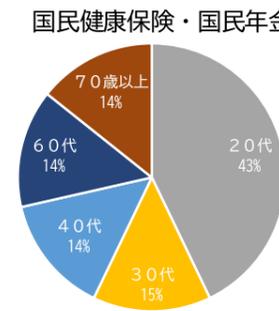
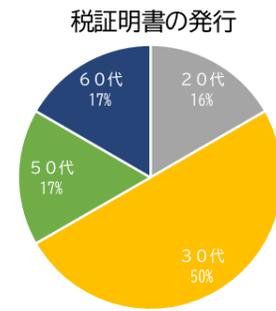
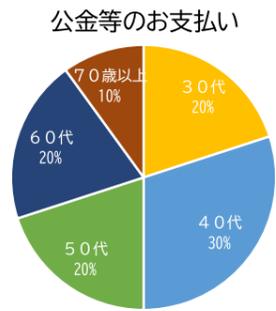
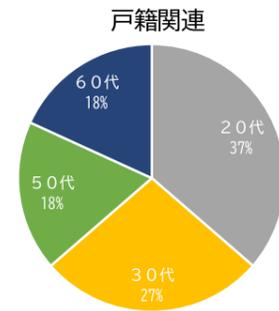
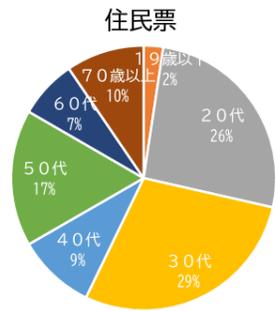


【馬橋×年代×来庁用件】

年代	住民票		印鑑登録		戸籍関連		公金等のお支払い		税証明書の発行		国民健康保険・国民年金	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
19歳以下	1	2.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
20代	11	26.2	1	12.5	4	36.4	0	0.0	1	16.7	3	42.9
30代	12	28.6	2	25.0	3	27.3	2	20.0	3	50.0	1	14.3
40代	4	9.5	2	25.0	0	0.0	3	30.0	0	0.0	1	14.3
50代	7	16.7	2	25.0	2	18.2	2	20.0	1	16.7	0	0.0
60代	3	7.1	1	12.5	2	18.2	2	20.0	1	16.7	1	14.3
70歳以上	4	9.5	0	0.0	0	0.0	1	10.0	0	0.0	1	14.3
計	42	100.0	8	100.0	11	100.0	10	100.0	6	100.0	7	100.0

【新松戸支所×年代×来庁用件】

年代	住民票		印鑑登録		戸籍関連		公金等のお支払い		税証明書の発行		国民健康保険・国民年金	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
19歳以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
20代	9	22.5	1	4.5	2	12.5	2	11.8	6	54.5	1	12.5
30代	6	15.0	1	4.5	1	6.3	1	5.9	0	0.0	1	12.5
40代	7	17.5	1	4.5	1	6.3	0	0.0	1	9.1	0	0.0
50代	7	17.5	3	13.6	5	31.3	0	0.0	3	27.3	3	37.5
60代	4	10.0	5	22.7	3	18.8	8	47.1	1	9.1	1	12.5
70歳以上	7	17.5	11	50.0	4	25.0	6	35.3	0	0.0	2	25.0
計	40	100.0	22	100.0	16	100.0	17	100.0	11	100.0	8	100.0

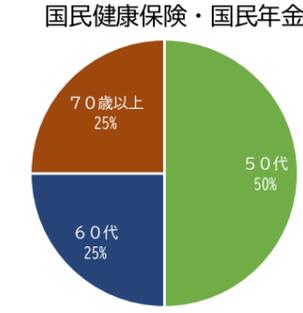
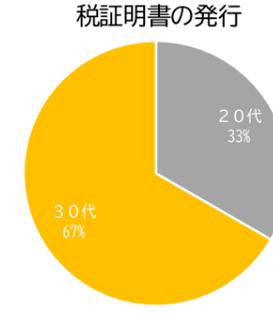
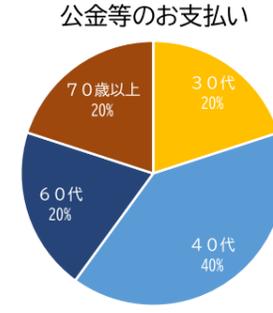
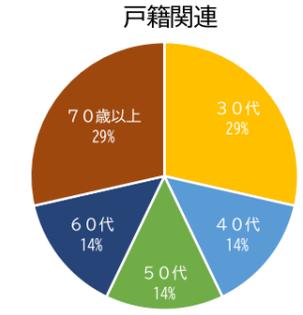
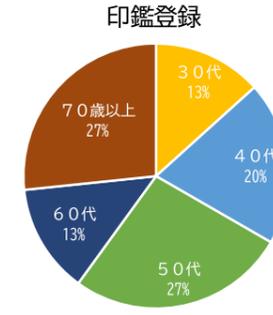
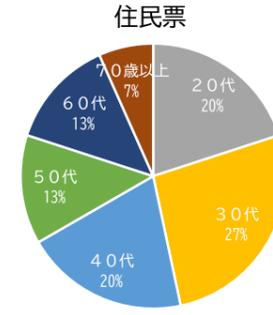
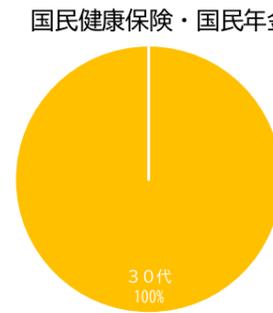
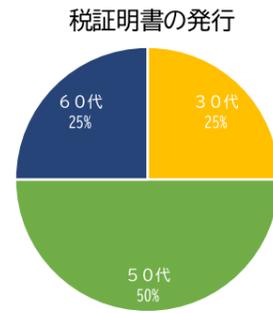
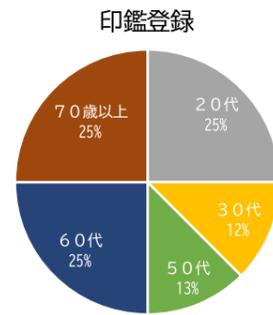


【矢切支所×年代×来庁用件】

年代	住民票		印鑑登録		戸籍関連		公金等のお支払い		税証明書の発行		国民健康保険・国民年金	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
19歳以下	2	11.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
20代	3	16.7	2	25.0	1	9.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0
30代	3	16.7	1	12.5	2	18.2	1	10.0	1	25.0	1	100.0
40代	2	11.1	0	0.0	1	9.1	1	10.0	0	0.0	0	0.0
50代	4	22.2	1	12.5	1	9.1	3	30.0	2	50.0	0	0.0
60代	2	11.1	2	25.0	2	18.2	1	10.0	1	25.0	0	0.0
70歳以上	2	11.1	2	25.0	4	36.4	4	40.0	0	0.0	0	0.0
計	18	100.0	8	100.0	11	100.0	10	100.0	4	100.0	1	100.0

【東松戸支所×年代×来庁用件】

年代	住民票		印鑑登録		戸籍関連		公金等のお支払い		税証明書の発行		国民健康保険・国民年金	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
19歳以下	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
20代	3	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	33.3	0	0.0
30代	4	26.7	2	13.3	2	28.6	1	20.0	2	66.7	0	0.0
40代	3	20.0	3	20.0	1	14.3	2	40.0	0	0.0	0	0.0
50代	2	13.3	4	26.7	1	14.3	0	0.0	0	0.0	2	50.0
60代	2	13.3	2	13.3	1	14.3	1	20.0	0	0.0	1	25.0
70歳以上	1	6.7	4	26.7	2	28.6	1	20.0	0	0.0	1	25.0
計	15	100.0	15	100.0	7	100.0	5	100.0	3	100.0	4	100.0



・全年代に共通して住民票関係手続や印鑑登録や戸籍、国民健康保険・年金関係手続が多かった。
 ・公金支払い等も多い傾向がみえた。

(8) 来庁者数 (全支所合計)

各支所来庁者数

【R6.10.29 調査】

来庁状況	常盤平支所		小金支所		小金原支所		六実支所	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	57	57	75	75	63	63	50	50
2人で来た	21	42	10	20	17	34	18	36
3人で来た	3	9	3	9	3	9	1	3
4人で来た	0	0	0	0	3	12	0	0
無回答	1	1	0	0	0	0	0	0
拒否	5	5	7	7	0	0	1	1
計	87	114	95	111	86	118	70	90

来庁状況	馬橋支所		新松戸支所		矢切支所		東松戸支所		合計	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	86	86	110	110	52	52	42	42	535	535
2人で来た	11	22	30	60	7	14	20	40	134	268
3人で来た	2	6	6	18	0	0	1	3	19	57
4人で来た	3	12	1	4	1	4	0	0	8	32
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
拒否	9	9	1	1	1	1	4	4	28	28
計	111	135	148	193	61	71	67	89	725	921

§3. 過年度調査結果比較表

本庁

[来庁人数]

人数	R5.8.8		R5.10.17		R6.4.23		R6.10.29	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	1,151	1,151	1,384	1,384	1,501	1,501	1,248	1,248
2人で来た	199	398	171	342	160	320	163	326
3人で来た	32	96	12	36	18	54	24	72
4人で来た	5	20	7	28	2	8	7	28
5人で来た	1	5	0	0	0	0	0	0
6人で来た	0	0	0	0	1	6	0	0
7人で来た	3	21	0	0	0	0	0	0
無回答	6	6	0	0	3	3	0	0
計	1,397	1,697	1,574	1,790	1,685	1,892	1,442	1,674

[年代別来庁者数]

年代	R5.8.8		R5.10.17		R6.4.23		R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
19歳未満	11	1.0	5	0.4	5	0.4	3	0.3
20代	128	12.0	166	14.8	163	13.6	163	15.4
30代	184	17.3	229	20.4	206	17.2	190	18.0
40代	182	17.1	199	17.8	174	14.5	176	16.7
50代	237	22.3	203	18.1	288	24.0	221	20.9
60代	160	15.0	137	12.2	175	14.6	147	13.9
70歳以上	163	15.3	181	16.2	187	15.6	157	14.9
合計	1,065	100.0	1,120	100.0	1,198	100.0	1,057	100.0

[交通手段別来庁者数]

交通手段	R5.8.8		R5.10.17		R6.4.23		R6.10.29	
	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)	人数(人)	割合(%)
徒歩	194	18.1	171	14.0	249	20.3	174	16.2
自転車	102	9.5	98	8.0	108	8.8	85	7.9
オートバイ	27	2.5	29	2.4	24	2.0	15	1.4
車	500	46.6	493	40.2	569	46.3	507	47.1
タクシー	10	0.9	11	0.9	11	0.9	5	0.5
路線バス	32	3.0	33	2.7	34	2.8	34	3.2
電車	194	18.1	280	22.9	229	18.6	247	23.0
電車とバス	11	1.0	15	1.2	5	0.4	9	0.8
その他	2	0.2	95	7.8	0	0.0	0	0.0
合計	1,072	100.0	1,130	100.0	1,229	100.0	1,076	100.0

[訪問課]

[R5. 8. 8]

訪問課	R5. 8. 8	
	人数(人)	割合(%)
市民課	252	17.8
国保年金課	193	13.6
障害福祉課	122	8.6
生活支援課	93	6.6
介護保険課	79	5.6
市民税課	52	3.7
子育て支援課	37	2.6
道路維持課	33	2.3
建築審査課	29	2.0
住宅政策課	29	2.0
下水道維持課	24	1.7
建設総務課	23	1.6
環境保全課	23	1.6
下水道整備課	22	1.6
保育課	22	1.6
収納課	21	1.5
都市計画課	20	1.4
福祉政策課	19	1.3
人事課	18	1.3
こども家庭センター	16	1.1
固定資産税課	16	1.1
予防衛生課	12	0.8
環境業務課	11	0.8
広報広聴課	11	0.8
契約課	10	0.7
税制課	9	0.6
公園緑地課	9	0.6
情報政策課	8	0.6
河川清流課	9	0.6
学務課	8	0.6
市民自治課	8	0.6
建築指導課	7	0.5
松戸自立相談支援センター	7	0.5
下水道総務課	6	0.4
商工振興課	6	0.4
建築保全課	6	0.4
高齢者支援課	6	0.4
学校施設課	6	0.4
地域包括ケア推進課	6	0.4
文書管理課	5	0.4
債権管理課	6	0.4
児童生徒課	5	0.4
会計課	5	0.4
市民安全課	4	0.3
スポーツ課	4	0.3
環境政策課	4	0.3
街づくり課	4	0.3
道路建設課	4	0.3
文化財保存活用課	3	0.2
健康推進課	3	0.2
産業物対策課	3	0.2
学習指導課	3	0.2
健康政策課	3	0.2
農業委員会事務局	3	0.2
みどり花の課	2	0.1
ジョイントワーク松戸	2	0.1
用地課	2	0.1
子ども政策課	2	0.1
危機管理課	2	0.1
学校財務課	2	0.1
松戸駅周辺整備振興課	2	0.1
市民サロン課	2	0.1
財政課	2	0.1
にぎわい創造課	1	0.1
秘書課	1	0.1
選挙管理委員会事務局	1	0.1
すくやる課	1	0.1
幼児教育課	1	0.1
財産活用課	1	0.1
国際推進課	1	0.1
交通政策課	1	0.1
無記入	44	3.1
	1,346	100.0

[R5. 10. 17]

訪問課	R5. 10. 17	
	人数(人)	割合(%)
市民課	288	25.0
国保年金課	188	16.3
障害福祉課	107	9.3
市民税課	57	4.9
生活支援課	49	4.3
介護保険課	49	4.3
収納課	45	3.9
建設総務課	32	2.8
建築審査課	29	2.5
道路維持課	21	1.8
下水道整備課	21	1.8
環境保全課	17	1.5
都市計画課	17	1.5
固定資産税課	14	1.2
債権管理課	14	1.2
こども家庭センター	13	1.1
下水道維持課	10	0.9
下水道総務課	10	0.9
島嶼管理課	9	0.8
環境業務課	8	0.7
税制課	8	0.7
公園緑地課	8	0.7
情報政策課	7	0.6
河川清流課	7	0.6
地域包括ケア推進課	7	0.6
健康推進課	7	0.6
予防衛生課	6	0.5
市民自治課	6	0.5
建築保全課	6	0.5
環境政策課	6	0.5
住宅政策課	5	0.4
保育課	5	0.4
福祉政策課	5	0.4
契約課	5	0.4
公園緑地課	9	0.4
情報政策課	8	0.6
河川清流課	9	0.6
学務課	8	0.6
市民自治課	8	0.6
建築指導課	7	0.5
松戸自立相談支援センター	7	0.5
下水道総務課	6	0.4
商工振興課	6	0.4
建築保全課	6	0.4
高齢者支援課	6	0.4
学校施設課	6	0.4
地域包括ケア推進課	6	0.4
文書管理課	5	0.4
債権管理課	6	0.4
児童生徒課	5	0.4
会計課	5	0.4
市民安全課	4	0.3
スポーツ課	4	0.3
環境政策課	4	0.3
街づくり課	4	0.3
道路建設課	4	0.3
文化財保存活用課	3	0.2
健康推進課	3	0.2
産業物対策課	3	0.2
学習指導課	3	0.2
健康政策課	3	0.2
農業委員会事務局	3	0.2
みどり花の課	2	0.1
ジョイントワーク松戸	2	0.1
用地課	2	0.1
子ども政策課	2	0.1
危機管理課	2	0.1
学校財務課	2	0.1
松戸駅周辺整備振興課	2	0.1
市民サロン課	2	0.1
財政課	2	0.1
にぎわい創造課	1	0.1
秘書課	1	0.1
選挙管理委員会事務局	1	0.1
すくやる課	1	0.1
幼児教育課	1	0.1
財産活用課	1	0.1
国際推進課	1	0.1
交通政策課	1	0.1
無記入	44	3.1
	1,152	100.0

[R6. 4. 23]

訪問課	R6. 4. 23	
	人数(人)	割合(%)
市民課	283	20.2
国保年金課	173	12.4
障害福祉課	109	7.8
生活支援課	86	6.1
介護保険課	82	5.9
健康推進課	82	5.9
収納課	40	2.9
固定資産税課	38	2.7
市民税課	34	2.4
保育課	31	2.2
道路維持課	28	2.0
環境保全課	25	1.8
建設総務課	23	1.6
地域包括ケア推進課	23	1.6
建築審査課	20	1.4
下水道維持課	18	1.3
下水道整備課	16	1.1
環境業務課	16	1.1
給食管理課	15	1.1
市民自治課	13	0.9
住宅政策課	12	0.9
公園緑地課	12	0.9
河川清流課	12	0.9
こども家庭センター	11	0.8
税制課	11	0.8
公園緑地課	11	0.8
都市計画課	10	0.7
市民自治課	10	0.7
スポーツ課	10	0.7
福祉政策課	9	0.6
予防衛生課	9	0.6
契約課	9	0.6
下水道総務課	9	0.6
債権管理課	8	0.6
子育て支援課	7	0.5
建築指導課	7	0.5
学務課	7	0.5
市民安全課	7	0.5
道路建設課	6	0.4
文化財保存活用課	6	0.4
健康推進課	6	0.4
産業物対策課	6	0.4
学習指導課	6	0.4
健康政策課	6	0.4
農業委員会事務局	6	0.4
みどり花の課	5	0.4
ジョイントワーク松戸	5	0.4
用地課	5	0.4
子ども政策課	5	0.4
危機管理課	5	0.4
学校財務課	5	0.4
松戸駅周辺整備振興課	5	0.4
市民サロン課	5	0.4
財政課	5	0.4
にぎわい創造課	4	0.3
秘書課	4	0.3
選挙管理委員会事務局	4	0.3
情報政策課	3	0.2
学務課	3	0.2
建築保全課	3	0.2
学校施設課	3	0.2
児童生徒課	3	0.2
会計課	3	0.2
文化財保存活用課	3	0.2
学習指導課	3	0.2
健康政策課	3	0.2
危機管理課	3	0.2
国際推進課	3	0.2
国際推進課	3	0.2
秘書課	2	0.1
人事課	2	0.1
環境政策課	2	0.1
松戸駅周辺整備振興課	2	0.1
秘書課	2	0.1
街づくり課	2	0.1
にぎわい創造課	1	0.1
選挙管理委員会事務局	1	0.1
すくやる課	1	0.1
ジョイントワーク松戸	0	0.0
市民サロン課	0	0.0
財政課	0	0.0
秘書課	0	0.0
国際推進課	0	0.0
国際推進課	0	0.0
無記入	0	0.0
	1,399	100.0

[R6. 10. 29]

訪問課	R6. 10. 29	
	人数(人)	割合(%)
市民課	278	21.0
国保年金課	148	11.2
健康推進課	102	7.7
障害福祉課	82	6.2
生活支援課	78	5.9
介護保険課	51	3.9
市民税課	50	3.8
保育課	38	2.9
収納課	31	2.3
建設総務課	30	2.3
道路維持課	25	1.9
下水道整備課	24	1.8
子ども未来応援課	23	1.7
こども家庭センター	23	1.7
固定資産税課	23	1.7
建築審査課	22	1.7
住宅政策課	19	1.4
下水道維持課	18	1.4
環境保全課	14	1.1
建築保全課	12	0.9
福祉政策課	11	0.8
予防衛生課	11	0.8
都市計画課	11	0.8
下水道総務課	10	0.8
学習指導課	10	0.8
市民自治課	9	0.7
債権管理課	9	0.7
会計課	9	0.7
広報広聴課	8	0.6
河川清流課	8	0.6
地域包括ケア推進課	7	0.5
みどり花の課	7	0.5
契約課	6	0.5
税制課	6	0.5
学務課	5	0.4
交通政策課	5	0.4
公園緑地課	5	0.4
高齢者支援課	4	0.3
文書管理課	4	0.3
市民安全課	4	0.3
下水道総務課	4	0.3
環境業務課	4	0.3
学校財務課	4	0.3
区画整理課	4	0.3
スポーツ振興課	3	0.2
危機管理課	3	0.2
政策推進課	3	0.2
文化財保存活用課	3	0.2
子ども居場所課	3	0.2
用地課	3	0.2
児童生徒課	3	0.2
学校施設課	3	0.2
建築指導課	4	0.3
国際推進課	2	0.2
秘書課	2	0.2
財産活用課	2	0.2
清掃施設整備課	2	0.2
街づくり課	2	0.2
指導監査課	2	0.2
財政課	2	0.2
文化スポーツ政策課	1	0.1
農業委員会事務局	1	0.1
松戸駅周辺整備振興課	1	0.1
行政経営課	1	0.1
人事課	1	0.1
選挙管理委員会事務局	1	0.1
技術管理課	1	0.1
道路建設課	1	0.1
農政課	1	0.1
環境政策課	1	0.1
議会事務局	1	0.1
無記入	7	0.5
その他	7	0.5
	1,324	100.0

[配慮が必要な方(車いす・ベビーカー)×訪問課]

[R5. 8. 8 調査]

車いす・ベビーカー		
訪問課	(人)	(%)
障害福祉課	9	21.0
市民課	9	21.0
国保年金課	9	21.0
子育て支援課	5	11.6
保育課	3	7.0
予防衛生課	1	2.3
政策推進課	1	2.3
住宅政策課	1	2.3
市民税課	1	2.3
学務課	1	2.3
介護保険課	1	2.3
福祉政策課	1	2.3
こども家庭センター	1	2.3
	43	100.0

[R5. 10. 17 調査]

車いす・ベビーカー		
訪問課	(人)	(%)
障害福祉課	3	25.0
市民課	3	25.0
予防衛生課	2	16.8
幼児教育課	1	8.3
生活支援課	1	8.3
市民安全課	1	8.3
国保年金課	1	8.3
	12	100.0

[R6. 4. 23 調査]

車いす・ベビーカー		
訪問課	(人)	(%)
市民課	9	50.0
保育課	5	27.7
予防衛生課	2	11.1
商工振興課	1	5.6
環境保全課	1	5.6
	18	100.0

[R6. 10. 29 調査]

車いす・ベビーカー		
訪問課	(人)	(%)
市民課	4	33.3
生活支援課	3	25.0
こども家庭センター	2	16.7
障害福祉課	1	8.3
保育課	1	8.3
幼児教育課	1	8.3
	12	100.0

支所

[支所別来庁者数]

【R5.8.8 調査】

来庁状況	常盤平支所		小金支所		小金原支所		六実支所	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	128	128	75	75	76	76	50	50
2人で来た	30	60	18	36	13	26	10	20
3人で来た	6	18	3	9	1	3	3	9
4人で来た	1	4	0	0	3	12	0	0
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
拒否	5	5	0	0	2	2	0	0
計	170	215	96	120	95	119	63	79

来庁状況	馬橋支所		新松戸支所		矢切支所		東松戸支所		合計	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	80	80	155	155	42	42	67	67	673	673
2人で来た	12	24	24	48	9	18	18	36	134	268
3人で来た	1	3	3	9	1	3	7	21	25	75
4人で来た	2	8	0	0	0	0	0	0	6	24
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
拒否	11	11	2	2	0	0	1	1	21	21
計	106	126	184	214	52	63	93	125	859	1,061

【R6.4.23 調査】

来庁状況	常盤平支所		小金支所		小金原支所		六実支所	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	71	71	88	88	85	85	60	60
2人で来た	17	34	9	18	12	24	12	24
3人で来た	0	0	2	6	0	0	1	3
4人で来た	1	4	1	4	0	0	0	0
無回答	2	2	1	1	0	0	0	0
拒否	7	7	0	0	0	0	0	0
計	98	118	101	117	97	109	73	87

来庁状況	馬橋支所		新松戸支所		矢切支所		東松戸支所		合計	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	70	70	119	119	69	69	46	46	608	608
2人で来た	8	16	17	34	9	18	14	28	98	196
3人で来た	1	3	0	0	0	0	2	6	6	18
4人で来た	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
拒否	5	5	0	0	5	5	1	1	18	18
計	84	94	136	153	83	92	63	81	735	851

【R5.10.17 調査】

来庁状況	常盤平支所		小金支所		小金原支所		六実支所	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	106	106	73	73	68	68	31	31
2人で来た	19	38	8	16	8	16	8	16
3人で来た	4	12	0	0	2	6	0	0
4人で来た	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答	0	0	5	5	1	1	0	0
拒否	11	11	0	0	0	0	3	3
計	140	167	86	94	79	91	42	50

来庁状況	馬橋支所		新松戸支所		矢切支所		東松戸支所		合計	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	84	84	111	111	74	74	53	53	600	600
2人で来た	14	28	29	58	9	18	16	32	111	222
3人で来た	4	12	4	12	1	3	6	18	21	63
4人で来た	0	0	0	0	1	4	2	8	3	12
無回答	0	0	1	1	0	0	0	0	7	7
拒否	0	0	2	2	0	0	2	2	18	18
計	102	124	147	184	85	99	79	113	760	922

【R6.10.29 調査】

来庁状況	常盤平支所		小金支所		小金原支所		六実支所	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	57	57	75	75	63	63	50	50
2人で来た	21	42	10	20	17	34	18	36
3人で来た	3	9	3	9	3	9	1	3
4人で来た	0	0	0	0	3	12	0	0
無回答	1	1	0	0	0	0	0	0
拒否	5	5	7	7	0	0	1	1
計	87	114	95	111	86	118	70	90

来庁状況	馬橋支所		新松戸支所		矢切支所		東松戸支所		合計	
	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数	調査数	人数
1人で来た	86	86	110	110	52	52	42	42	535	535
2人で来た	11	22	30	60	7	14	20	40	134	268
3人で来た	2	6	6	18	0	0	1	3	19	57
4人で来た	3	12	1	4	1	4	0	0	8	32
無回答	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
拒否	9	9	1	1	1	1	4	4	28	28
計	111	135	148	193	61	71	67	89	725	921

[支所別年代]

[R5. 8. 8] 調査

支所名	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
常盤平	7	14	19	19	23	17	54	153
人	4.6	9.2	12.4	12.4	15.0	11.1	35.3	100.0
%	5	18	13	8	13	19	16	92
人	5.4	19.6	14.1	8.7	14.1	20.7	17.4	100.0
%	8	8	9	20	16	30	2	93
人	8.6	8.6	9.7	21.5	17.2	32.3	2.2	100.0
%	2	12	4	5	10	8	22	63
人	3.2	19.0	6.3	7.9	15.9	12.7	34.9	100.0
%	4.0	12.0	13.0	15.0	13.0	14.0	24.0	95.0
人	4.2	12.6	13.7	15.8	13.7	14.7	25.3	100.0
%	5	27	25	27	34	21	43	182
人	2.7	14.8	13.7	14.8	18.7	11.5	23.6	100.0
%	0	10	8	4	9	12	9	52
人	0.0	19.2	15.4	7.7	17.3	23.1	17.3	100.0
%	7	9	20	16	16	9	14	91
人	7.7	9.9	22.0	17.6	17.6	9.9	15.4	100.0
%								

[R6. 4. 23] 調査

支所名	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
常盤平	3	8	7	5	16	14	36	89
人	3.4	9.0	7.9	5.6	18.0	15.7	40.4	100.0
%	0	14	12	11	12	13	35	97
人	0.0	14.4	12.4	11.3	12.4	13.4	36.1	100.0
%	2	11	9	13	14	11	37	97
人	2.1	11.3	9.3	13.4	14.4	11.3	38.1	100.0
%	1	4	9	5	18	16	20	73
人	1.4	5.5	12.3	6.8	24.7	21.9	27.4	100.0
%	0	15	14	10	16	9	15	79
人	0.0	19.0	17.7	12.7	20.3	11.4	19.0	100.0
%	2	19	13	17	19	19	46	135
人	1.5	14.1	14.1	9.6	12.6	14.1	34.1	100.0
%	1	7	5	14	14	17	20	78
人	1.3	9.0	6.4	17.9	17.9	21.8	25.6	100.0
%	1	7	12	7	12	9	14	62
人	1.6	11.3	19.4	11.3	19.4	14.5	22.6	100.0
%								

[支所別来庁手段]

[R5. 8. 8] 調査

支所名	1. 徒歩	2. 自転車	3. オートバイ	4. 車	5. タクシー	6. 路線バス	7. 電車	8. 電車と路線バス	合計
常盤平	46	32	4	65	1	2	3	0	153
人	30.1	20.9	2.6	42.5	0.7	1.3	2.0	0.0	100.0
%	55	11	0	19	0	3	3	0	91
人	60.4	12.1	0.0	20.9	0.0	3.3	3.3	0.0	100.0
%	21	9	1	50	2	4	0	2	89
人	23.6	10.1	1.1	56.2	2.2	4.5	0.0	2.2	100.0
%	14	16	0	32	1	0	0	0	63
人	22.2	25.4	0.0	50.8	1.6	0.0	0.0	0.0	100.0
%	46	16	0	29	1	2	3	0	97
人	47.4	16.5	0.0	29.9	1.0	2.1	3.1	0.0	100.0
%	55	54	5	62	1	4	1	0	182
人	30.2	29.7	2.7	34.1	0.5	2.2	0.5	0.0	100.0
%	14	4	2	29	0	2	0	0	51
人	27.5	7.8	3.9	56.9	0.0	3.9	0.0	0.0	100.0
%	19	15	0	53	0	0	4	0	91
人	20.9	16.5	0.0	58.2	0.0	0.0	4.4	0.0	100.0
%									

[R6. 4. 23] 調査

支所名	1. 徒歩	2. 自転車	3. オートバイ	4. 車	5. タクシー	6. 路線バス	7. 電車	8. 電車と路線バス	合計
常盤平	25	23	2	38	1	0	1	0	90
人	27.8	25.6	2.2	42.2	1.1	0.0	1.1	0.0	100.0
%	63	16	1	12	0	2	4	0	98
人	64.3	16.3	1.0	12.2	0.0	2.0	4.1	0.0	100.0
%	22	14	3	54	1	2	0	0	96
人	22.9	14.6	3.1	56.3	1.0	2.1	0.0	0.0	100.0
%	24	24	0	25	0	0	0	0	73
人	32.9	32.9	0.0	34.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
%	43	17	0	12	0	0	6	0	78
人	55.1	21.8	0.0	15.4	0.0	0.0	7.7	0.0	100.0
%	61	27	0	43	0	1	3	0	135
人	45.2	20.0	0.0	31.9	0.0	0.7	2.2	0.0	100.0
%	22	15	3	34	0	3	0	0	77
人	28.6	19.5	3.9	44.2	0.0	3.9	0.0	0.0	100.0
%	9	6	2	36	1	3	5	0	62
人	14.5	9.7	3.2	58.1	1.6	4.8	8.1	0.0	100.0
%									

[R5. 10. 17] 調査

支所名	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
常盤平	1	12	16	20	25	16	39	129
人	0.8	9.3	12.4	15.5	19.4	12.4	30.2	100.0
%	2	11	12	10	15	10	19	79
人	2.5	13.9	15.2	12.7	19.0	12.7	24.1	100.0
%	0	7	8	12	17	7	26	77
人	0.0	9.1	10.4	15.6	22.1	9.1	33.8	100.0
%	0	3	7	5	4	6	14	39
人	0.0	7.7	17.9	12.8	10.3	15.4	35.9	100.0
%	2	21	12	12	18	14	21	100
人	2.0	21.0	12.0	12.0	18.0	14.0	21.0	100.0
%	2	29	17	20	20	17	39	144
人	1.4	20.1	11.8	13.9	13.9	11.8	27.1	100.0
%	0	11	14	8	18	15	18	84
人	0.0	13.1	16.7	9.5	21.4	17.9	21.4	100.0
%	2	10	14	18	8	11	13	76
人	2.6	13.2	18.4	23.7	10.5	14.5	17.1	100.0
%								

[R6. 10. 29] 調査

支所名	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
常盤平	3	9	9	14	7	11	28	81
人	3.7	11.1	11.1	17.3	8.6	13.6	34.6	100
%	5	18	13	12	11	11	18	88
人	5.7	20.5	14.8	13.6	12.5	12.5	20.5	100
%	1	12	5	8	17	16	27	86
人	1.2	14.0	5.8	9.3	19.8	18.6	31.4	100
%	0	10	9	12	16	12	10	69
人	0.0	14.5	13.0	17.4	23.2	17.4	14.5	100
%	2	26	21	14	17	11	10	101
人	2.0	25.7	20.8	13.9	16.8	10.9	9.9	100
%	1	26	16	12	23	29	38	145
人	0.7	17.9	11.0	8.3	15.9	20.0	26.2	100
%	2	7	7	9	15	7	12	59
人	3.4	11.9	11.9	15.3	25.4	11.9	20.3	100
%	1	5	14	9	15	8	11	63
人	1.6	7.9	22.2	14.3	23.8	12.7	17.5	100
%								

[R5. 10. 17] 調査

支所名	1. 徒歩	2. 自転車	3. オートバイ	4. 車	5. タクシー	6. 路線バス	7. 電車	8. 電車と路線バス	合計
常盤平	34	28	3	48	5	3	5	0	126
人	27.0	22.2	2.4	38.1	4.0	2.4	4.0	0.0	100.0
%	42	7	2	13	0	3	4	0	71
人	59.2	9.9	2.8	18.3	0.0	4.2	5.6	0.0	100.0
%	22	20	3	30	0	3	0	0	78
人	28.2	25.6	3.8	38.5	0.0	3.8	0.0	0.0	100.0
%	9	6	2	22	0	0	0	0	39
人	23.1	15.4	5.1	56.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
%	53	19	2	13	0	0	12	0	99
人	58.5	19.2	2.0	13.1	0.0	0.0	12.1	0.0	100.0
%	55	34	3	46	2	1	1	0	142
人	38.7	23.9	2.1	32.4	1.4	0.7	0.7	0.0	100.0
%	23	8	12	40	0	1	0	1	85
人	27.1	9.4	14.1	37.1	0.0	1.2	0.0	1.2	100.0
%	16	14	0	44	0	1	1	0	76
人	21.1	18.4	0.0	57.9	0.0	1.3	1.3	0.0	100.0
%									

[R6. 10. 29] 調査

支所名	1. 徒歩	2. 自転車	3. オートバイ	4. 車	5. タクシー	6. 路線バス	7. 電車	8. 電車と路線バス	合計
常盤平	22	14	3	35	0	0	6	0	80
人	27.5	17.5	3.8	43.8	0.0	0.0	7.5	0.0	100.0
%	53	9	1	16	1	5	2	1	88
人	60.2	10.2	1.1	18.2	1.1	5.7	2.3	1.1	100.0
%	15.1	11.6	2.3	70.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
人	10	10	0	49	0	0	0	0	69
人	14.5	14.5	0.0						