

新庁舎建設市民アンケート調査報告書

総務部 契約課

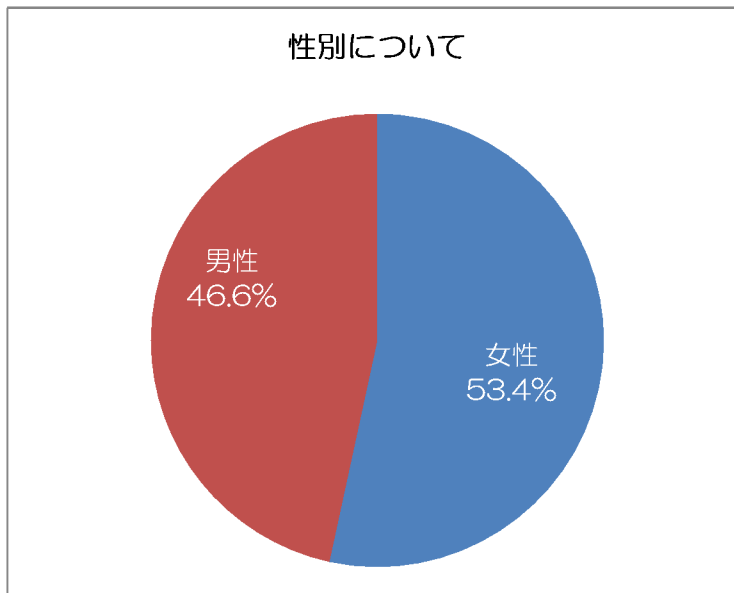
2 集計結果

(1) 回答者の属性

質問1 あなたの性別は？

(単位：人)

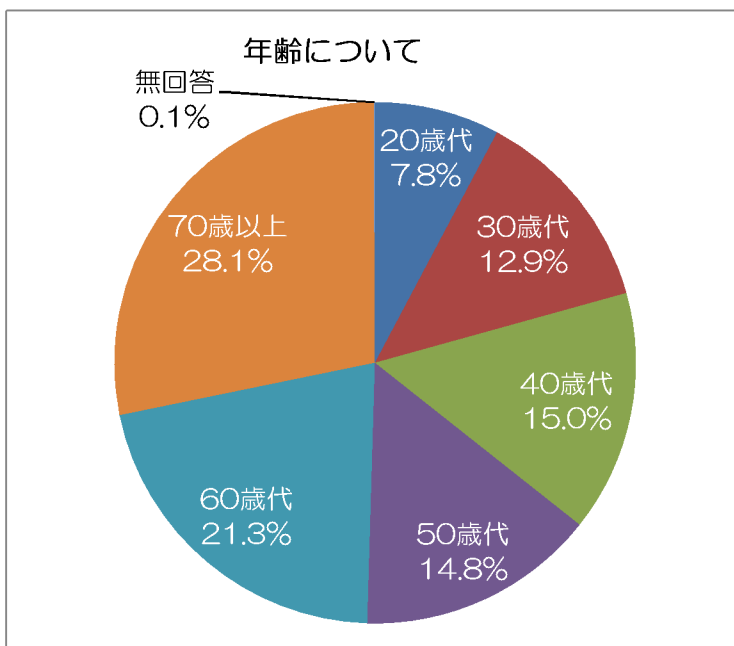
性別	男性	女性	合計
人数	444	509	953



質問2 あなたの年齢は？

(単位：人)

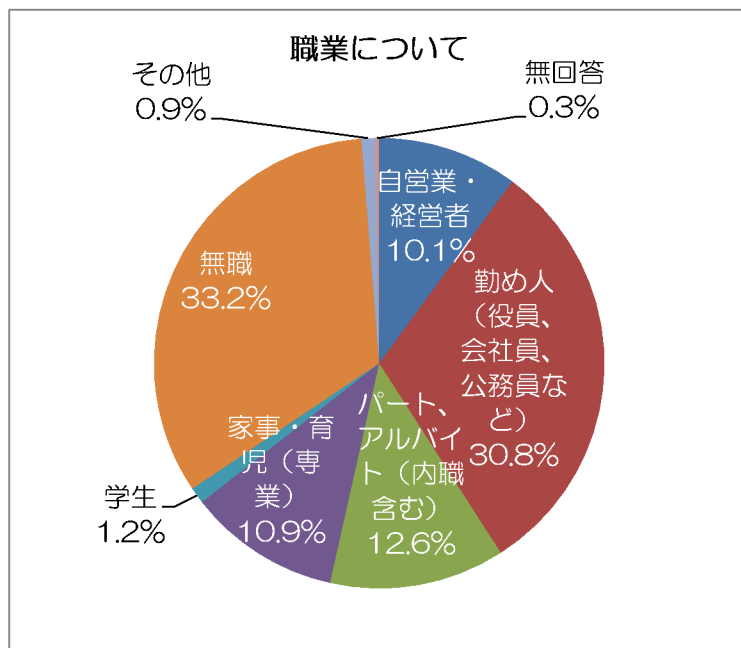
年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	合計
人数	74	123	143	141	203	268	1	953



質問3 あなたの職業は？

(単位：人)

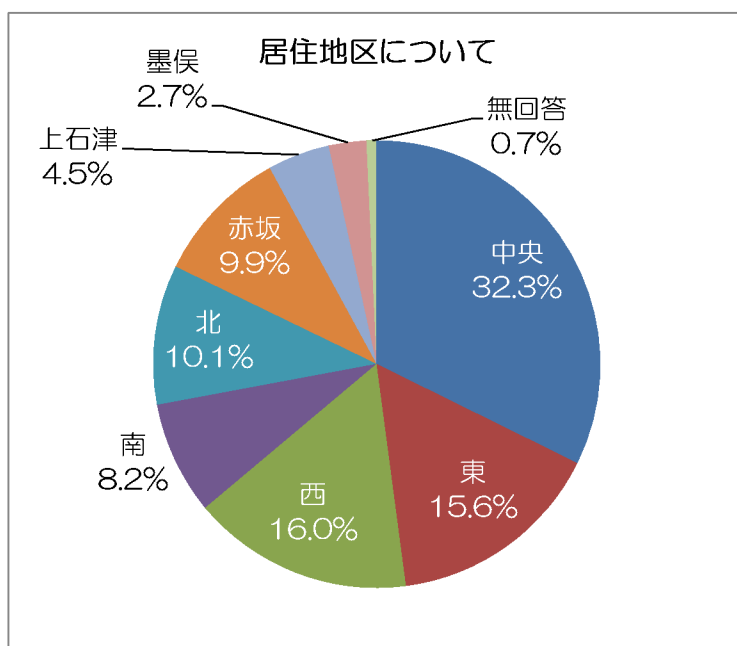
業種	自営業・ 経営者	勤め人（役 員、会社員、 公務員など）	パート、アル バイト（内職 含む）	家事 育児 （専業）	学生	無職	その他	無回答	合計
人数	96	294	120	104	11	316	9	3	953



質問4 あなたがお住まいの地区（※）は？

(単位：人)

地区	中央	東	西	南	北	赤坂	上石津	墨俣	無回答	合計
人数	308	149	152	78	96	94	43	26	7	953



※地区について

中央地区：興文、東、西、南、北
連合自治会

東地区：安井、川並、三城連合
自治会

西地区：宇留生、静里、綾里、
荒崎連合自治会

南地区：南杭瀬、日新、洲本、
浅草連合自治会

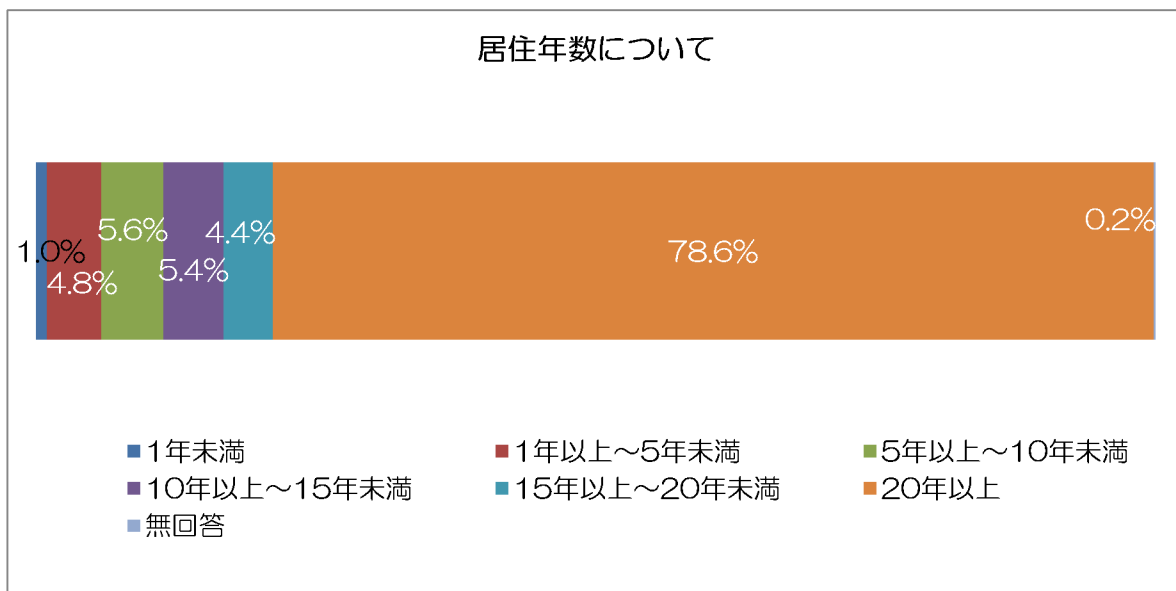
北地区：中川、和合連合自治会

赤坂地区：赤坂中、赤坂東、青墓
連合自治会

質問5 大垣市に何年お住まいですか？

(単位：人)

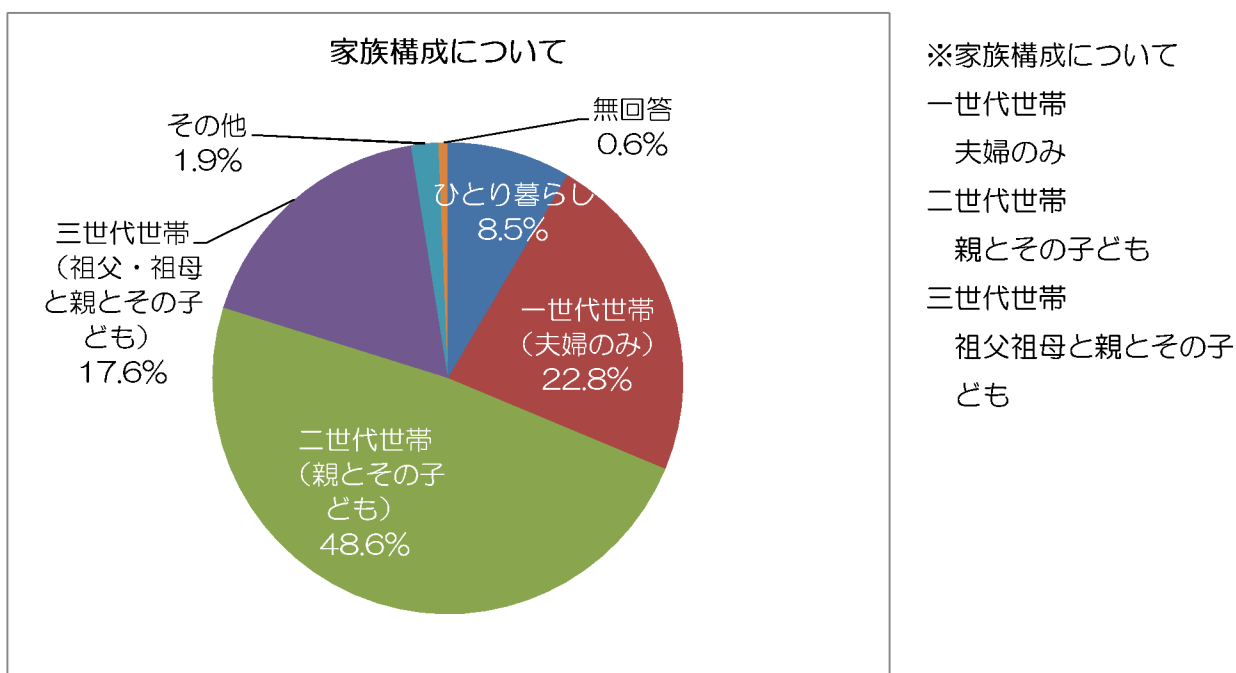
居住年数	1年未満	1年以上～5年未満	5年以上～10年未満	10年以上～15年未満	15年以上～20年未満	20年以上	無回答	合計
人数	10	46	53	51	42	749	2	953



質問6 あなたの家族構成(※)は？

(単位：人)

家族構成	ひとり暮らし	一世代世帯	二世帯世帯	三世帯世帯	その他	無回答	合計
人数	81	217	463	168	18	6	953



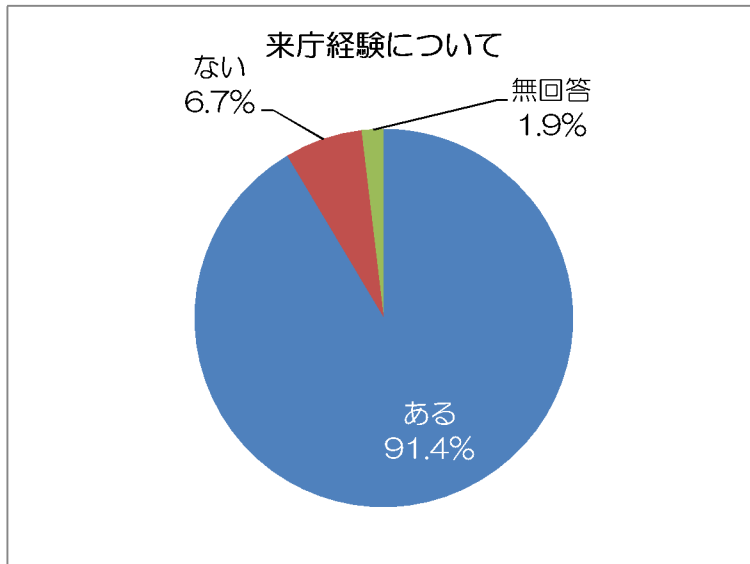
(2) アンケート内容

質問7 今までに一度でも市役所に来られたことはありますか？

有効回答者数 947 人：回答者数 953 人、無効回答者数 6 人《※》 (単位：人)

来庁経験	ある	ない	無回答	合計
人数	866	63	18	947

※本質問で「ない」と答えた方で、質問8から11に回答された6人の方は無効回答とし、質問8から11の集計からも除外しました。

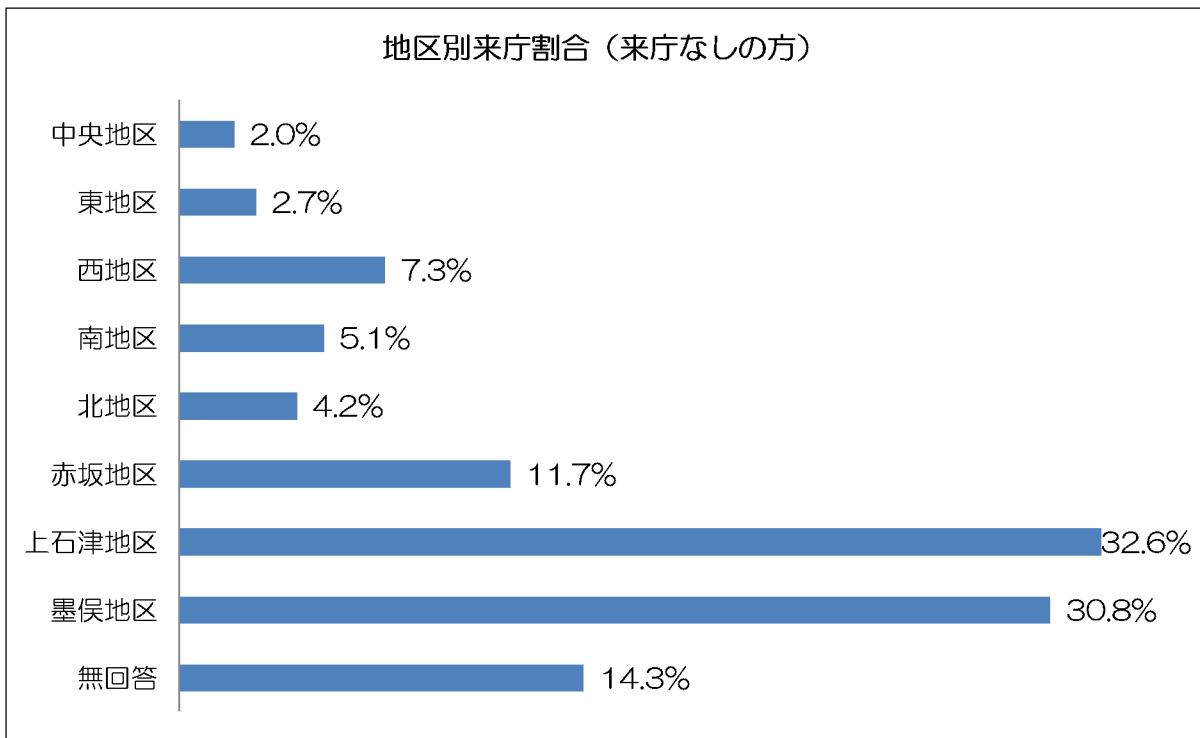


今までに一度でも市役所を訪れたことのある方は9割（91.4%）となっています。

クロス集計解析

地区別に一度も訪れられたことがない方の割合をみると、上石津地区 32.6%、墨俣地区 30.8%で高く、次いで赤坂地区 11.7%となっています。

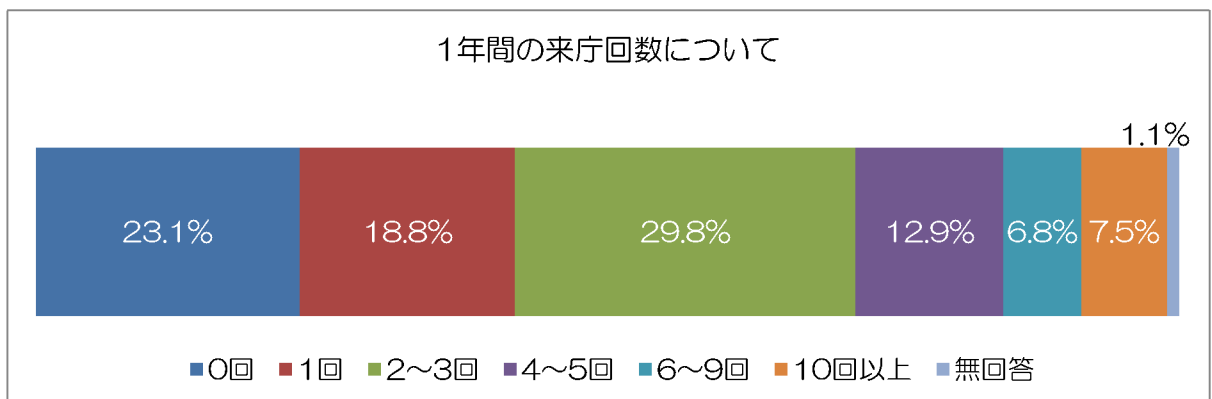
地区	人数 (A)	来庁なし (B)	割合 (A/B)
中央地区	305	6	2.0%
東地区	147	4	2.7%
西地区	151	11	7.3%
南地区	78	4	5.1%
北地区	96	4	4.2%
赤坂地区	94	11	11.7%
上石津地区	43	14	32.6%
墨俣地区	26	8	30.8%
無回答	7	1	14.3%
合計	947	63	6.7%



質問 8 この一年間（平成 23 年 10 月～平成 24 年 9 月）で何回くらい市役所に来られましたか？

（単位：人）

来庁回数	0回	1回	2～3回	4～5回	6～9回	10回以上	無回答	合計
人数	200	163	258	112	59	65	9	866

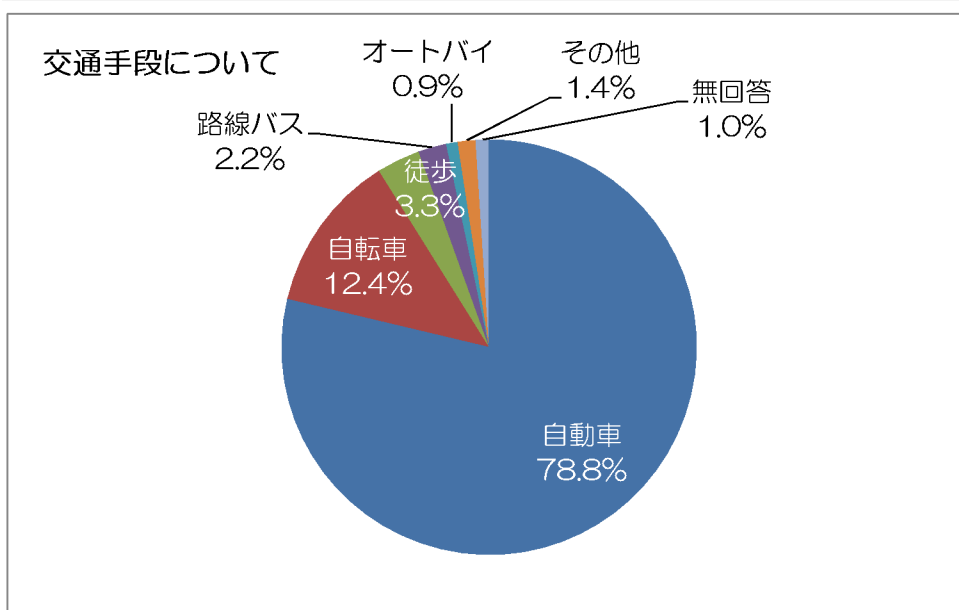


この一年間で来庁された方の頻度は、「2～3回」が29.8%で最も多く、次いで「0回」が23.1%、「1回」が18.8%の順になっています。1回以上訪れた方は、4人に3人の75.8%となっています。

質問 9 市役所に来られる場合、交通手段は主に何を使われますか？

(単位：人)

交通手段	自動車	自転車	徒歩	路線バス	オートバイ	その他	無回答	合計
人数	682	107	29	19	8	12	9	866



市役所への主な交通手段は、自動車が78.8%、次いで自転車の12.4%となっています。その他は、便乗・送迎などです。

クロス集計解析

年齢別に交通手段の割合をみると、全ての年代において自動車が一番高く（6～9割）、次いで自転車（1～2割）となっています。70歳以上では自動車の割合が低くなり、自転車、路線バスの割合が高くなっています。

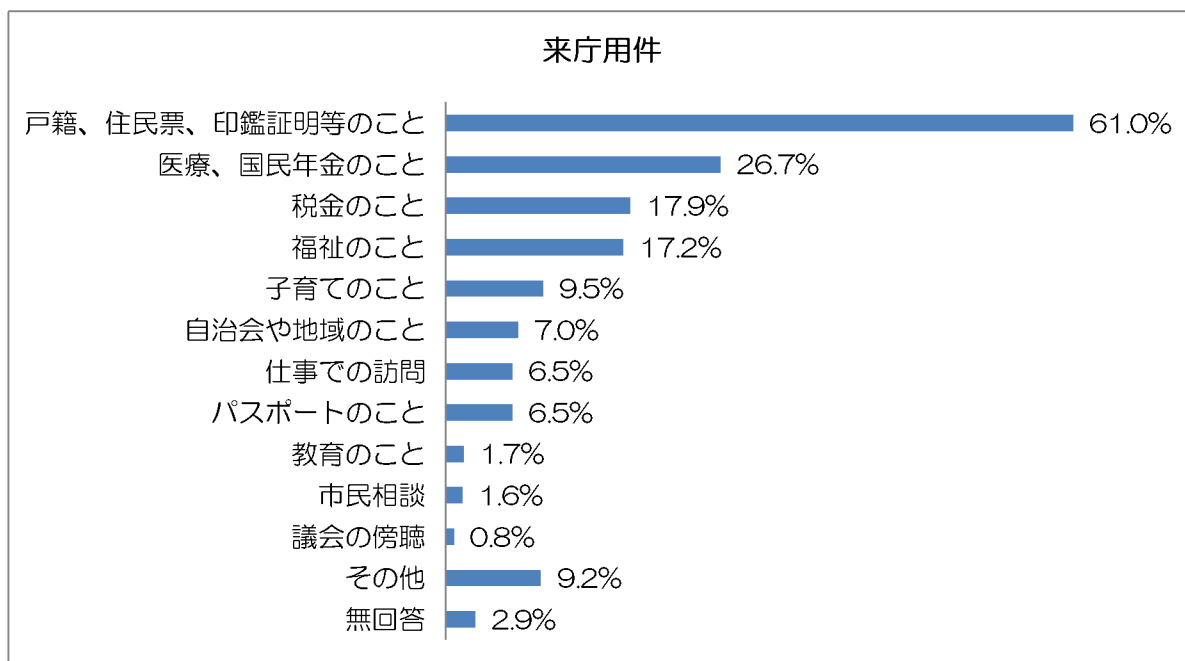
交通手段	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
自動車	77.2%	89.6%	85.6%	89.1%	84.6%	59.8%	78.8%
自転車	12.3%	6.9%	11.4%	7.8%	10.8%	19.3%	12.4%
徒歩	5.3%	1.7%	1.5%	1.5%	2.1%	6.7%	3.3%
路線バス	3.5%	0.0%	0.8%	0.8%	1.0%	5.4%	2.2%
オートバイ	1.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.5%	2.1%	0.9%
その他	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.5%	4.2%	1.4%
無回答	0.0%	0.0%	0.7%	0.8%	0.5%	2.5%	1.0%

質問 10 市役所に来られた用件は何ですか？（複数回答可）

質問 7 で『ある』と答えた方 866 人（A） （単位：件）

来庁用件	回答数（B）	割合（B/A）
戸籍、住民票、印鑑証明等のこと	528	61.0%
医療、国民年金のこと	231	26.7%
税金のこと	155	17.9%
福祉のこと	149	17.2%
子育てのこと	82	9.5%
自治会や地域のこと	61	7.0%
仕事での訪問	56	6.5%
パスポートのこと	56	6.5%
教育のこと	15	1.7%
市民相談	14	1.6%
議会の傍聴	7	0.8%
その他	80	9.2%
無回答	25	2.9%
合計	1,459	168.5%

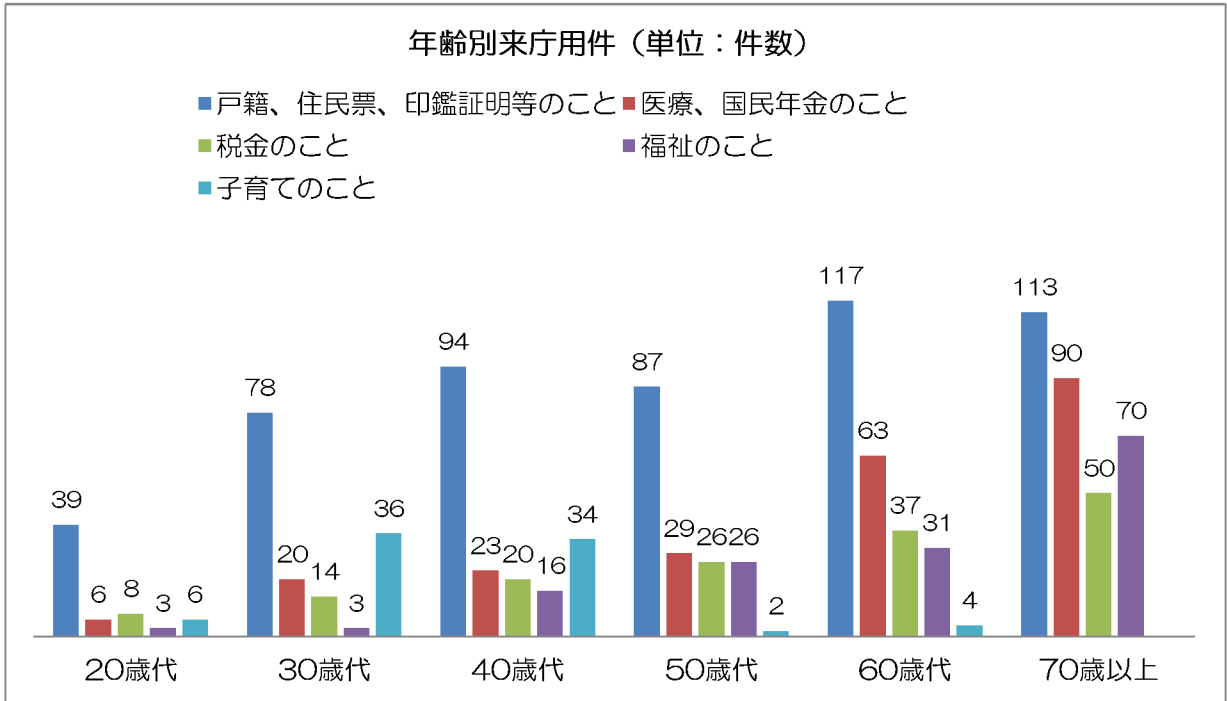
《注》複数回答が可能な質問のため、各選択肢の回答数の合計は、有効回答者数と一致しません。このため、選択肢ごとのパーセンテージを合計しても 100%にはなりません。なお、この以降の複数回答の質問は同様です。



この1年間の来庁目的は、一番多いのが「戸籍、住民票、印鑑証明等のこと」で61.0%、次いで「医療、国民年金のこと」26.7%、「税金のこと」17.9%、「福祉のこと」17.2%、「子育てのこと」9.5%となっています。なお、「戸籍、住民票、印鑑証明等のこと」から「子育てのこと」までの窓口業務に関する用件の合計は 1,145 件で、すべての用件数の合計 1,434 件の 8 割（79.8%）を占めています。また、その他は、期日前投票、新エネルギーなどの補助金申請などです。

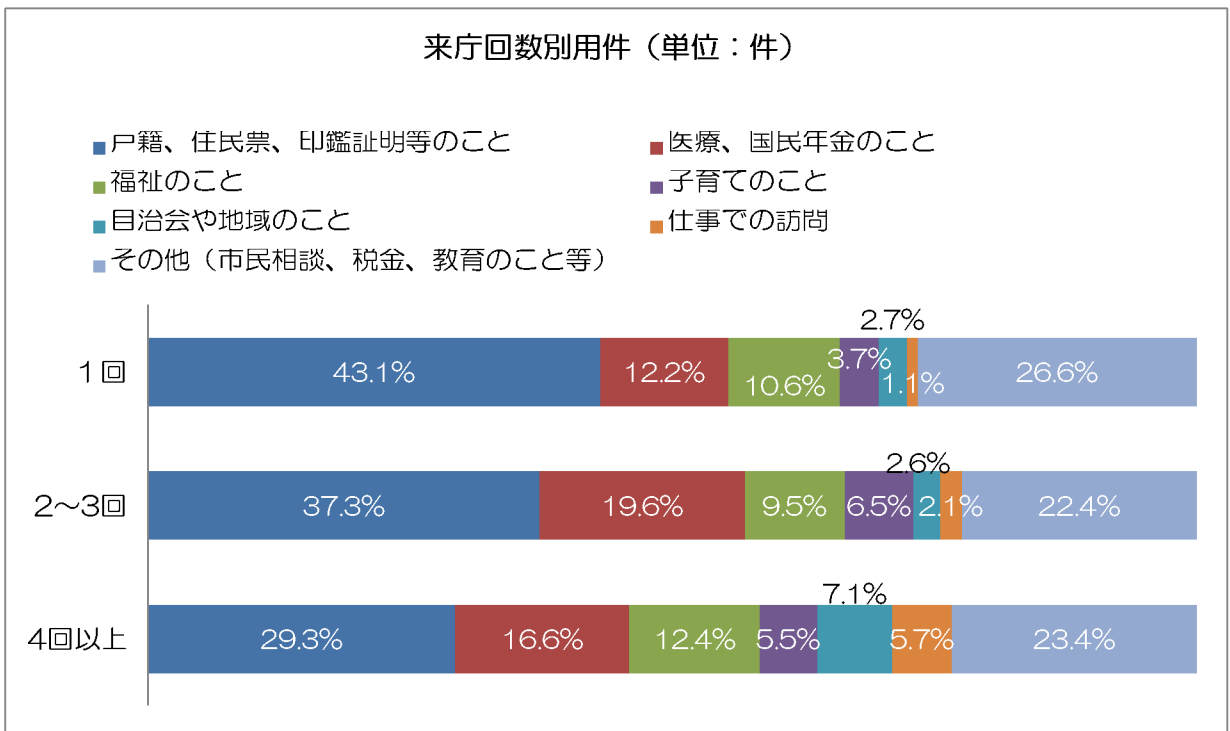
クロス集計解析①

年齢別に、主な用件をみると、「戸籍、住民票、印鑑証明等のこと」はすべての年齢の方が来庁してみえます。「医療、国民年金のこと」は60歳代、70歳以上、「福祉のこと」は70歳以上、「子育てのこと」は30歳、40歳代の方が多くなっています。



クロス集計解析②

来庁回数別に用件割合を見てみると、来庁回数が1回の方は「戸籍、住民票、印鑑証明等のこと」が多くなっています。来庁回数が増えるにつれ、2～3回の方は「医療、国民年金のこと」、「子育てのこと」、4回以上の方は、「福祉のこと」、「自治会や地域のこと」、「仕事での訪問」といった用件で来庁される割合が大きくなっていきます。

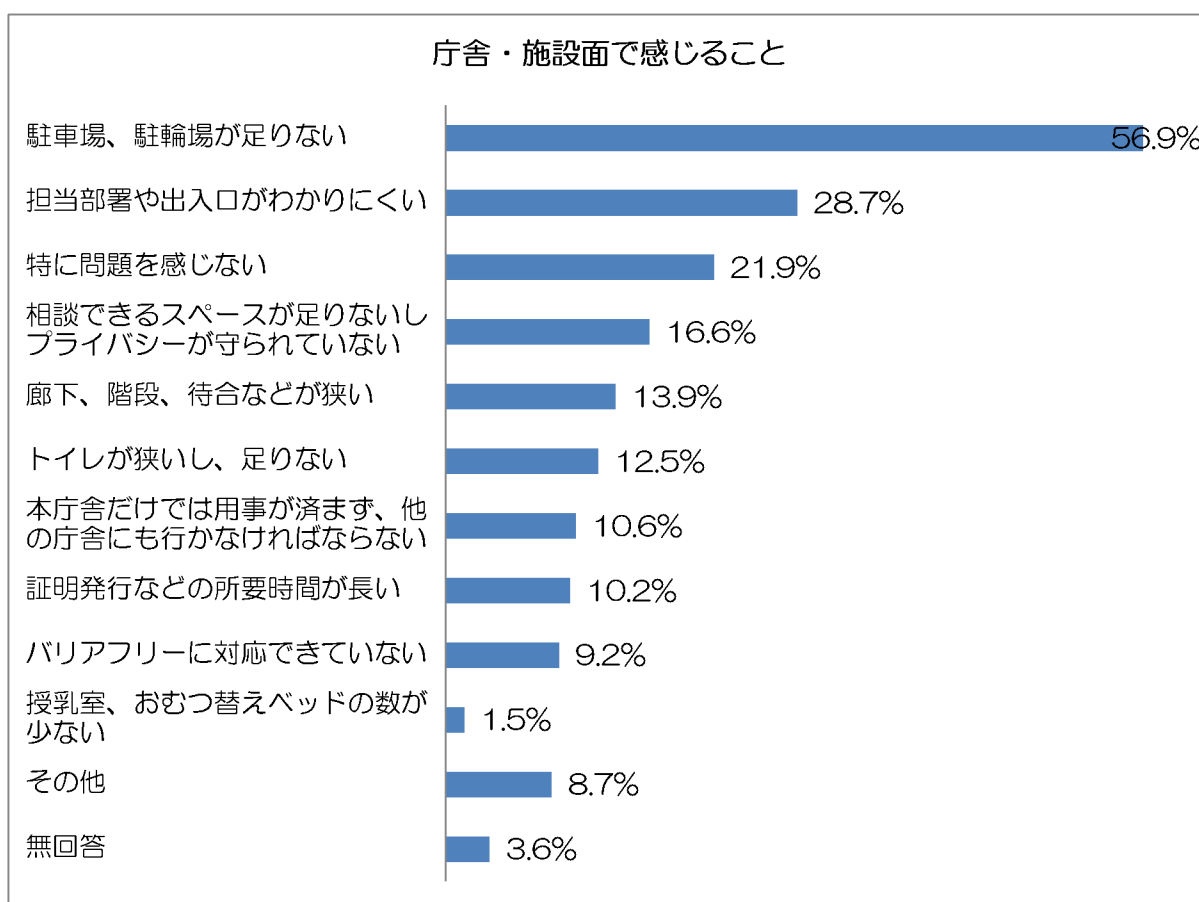


質問 11 今の市役所に来られて施設や環境でどのように感じましたか？（複数回答可）

質問 7 で『ある』と答えた方 866 人 (A)

(単位：件)

施設・環境面で感じる事	件数 (B)	割合 (B/A)
駐車場、駐輪場が足りない	493	56.9%
担当部署や出入口がわかりにくい	249	28.7%
特に問題を感じない	190	21.9%
相談できるスペースが足りないし、プライバシーが守られていない	144	16.6%
廊下、階段、待合などが狭い	120	13.9%
トイレが狭いし、足りない	108	12.5%
本庁舎だけでは用事が済まず、他の庁舎にも行かなければならない	92	10.6%
証明発行などの所要時間が長い	88	10.2%
バリアフリーに対応できていない	80	9.2%
授乳室、おむつ替えベッドの数が少ない	13	1.5%
その他	75	8.7%
無回答	31	3.6%
合計	1,683	194.3%



今の市役所に来られた方の 56.9%が「駐車場、駐輪場が足りない」と感じており、次いで「担当部署や出入口が分かりにくい」が 28.7%、「相談できるスペースが足りないし、プライバシーが守られてない」が 16.6%などとなっています。「特に問題を感じない」という方も 21.9%ありました。

また、質問 9 主な交通手段を自動車と答えた方（682 人）のうち 426 人（62.5%）、自転車と答えた方（107 人）のうち 45 人（42.1%）が、「駐車場、駐輪場が足りない」と感じています。

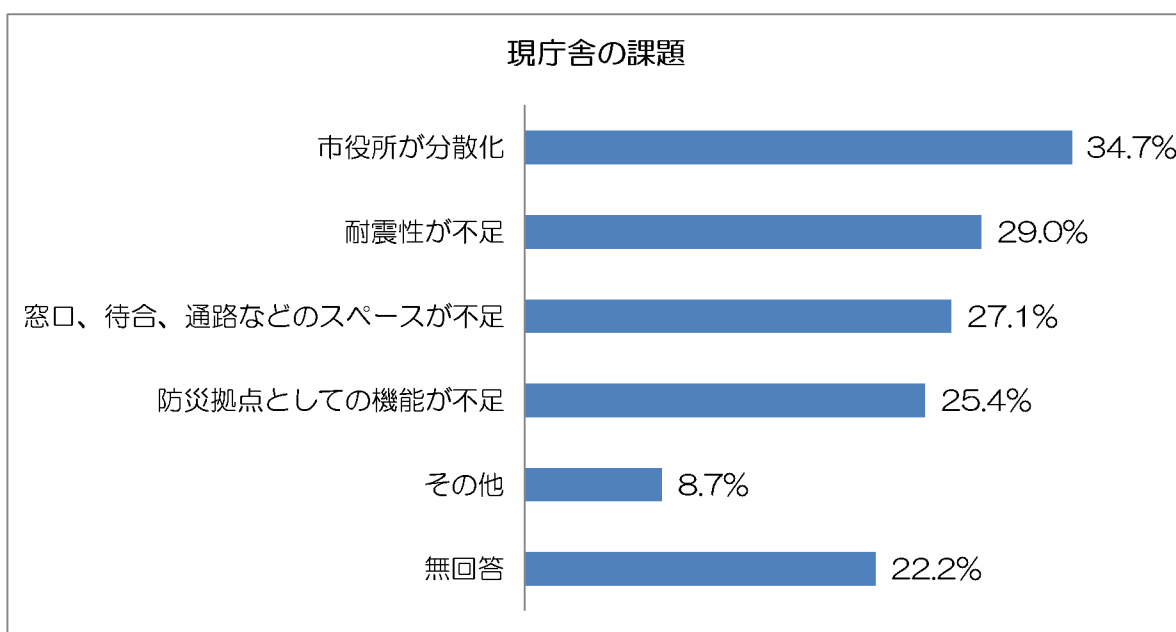
その他の主な回答は、照明が暗い、職員の対応が悪い、エレベーターの場所が分かりにくいなどです。

質問 12 今の市役所の庁舎にはどのような課題があると思いますか？（複数回答可）

回答者数 953 人（A）

（単位：件）

現庁舎の課題	市役所が分散化している	耐震性が不足している	窓口、待合、通路などのスペースが不足している	防災拠点としての機能が不足している	その他	無回答	合計
件数 (B)	331	276	258	242	83	212	1,402
割合 (B/A)	34.7%	29.0%	27.1%	25.4%	8.7%	22.2%	147.1%



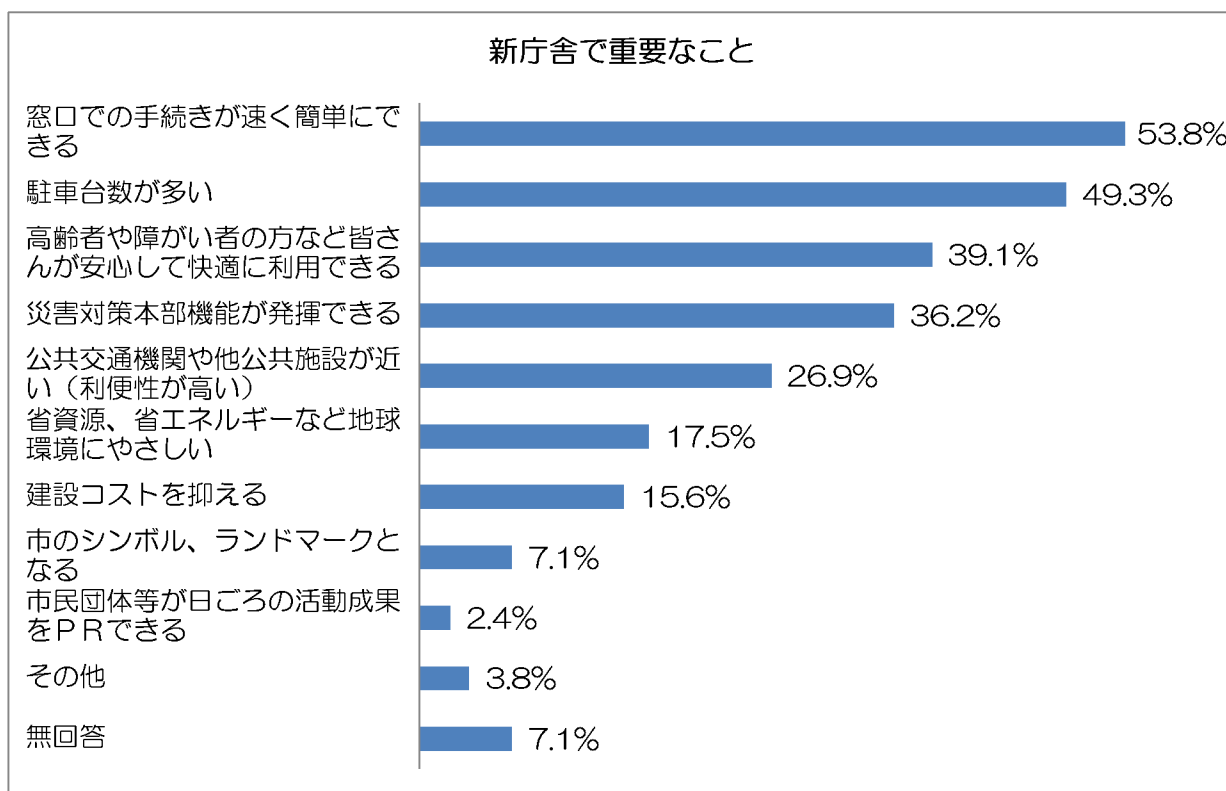
現在の市役所の課題は、「市役所が分散化している」が 34.7%で最も高く、「耐震性が不足している」、「窓口、待合、通路などのスペースが不足している」、「防災拠点としての機能が不足している」について、概ね 4 人に 1 人は課題として認識されています。その他の主な回答は、暗い、駐車場が狭いなどです。

質問 13 新しい庁舎で重要なことはなんだとお考えですか？（上位3つをお答えください）

有効回答者数 890 人（A）：回答者数 953 人、無効回答者数 63 人《※》（単位：件）

新庁舎で重要なこと	件数 (B)	割合 (B/A)
窓口での手続きが速く簡単にできる市役所	479	53.8%
駐車台数が多い市役所	439	49.3%
高齢者や障がい者の方など皆さんが安心して快適に利用できる市役所	348	39.1%
災害対策本部機能が発揮できる市役所	322	36.2%
公共交通機関や他公共施設が近い（利便性が高い）市役所	239	26.9%
省資源、省エネルギーなど地球環境にやさしい市役所	156	17.5%
建設コストを抑えた市役所	139	15.6%
市のシンボル、ランドマークとなる市役所	63	7.1%
市民団体等が日ごろの活動成果をPRできる市役所	21	2.4%
その他	34	3.8%
無回答	63	7.1%
合計	2,303	258.8%

※本質問で「4つ以上」答えた方は、無効回答とし集計から除外しました。



新庁舎で重要なことは何かの質問に対して、「窓口での手続きが速く簡単にできる」が 53.8%で最も多く、次いで「駐車台数が多い」49.3%、「高齢者や障がい者の方など皆さんが安心して快適に利用できる」39.1%、「災害対策本部機能を発揮できる」36.2%、「公共交通機関や他公共施設が近い」26.9%が回答の上位を占めており、利便性の高い誰もが安心して利用でき、災害に強い市役所が重要視されていることが伺えます。

質問 14 新しい庁舎に併設するとよい機能があればご自由にお書きください。

主なご意見（件数の多い順）

- ・喫茶コーナー（自販機などを設置）、カフェ、レストラン
- ・キッズスペース（簡易ベッド、おもちゃ、TVなど）、託児コーナー
- ・展示及び紹介スペース（各種団体作品、ボランティア団体、特産品など）
- ・ATM（各銀行）、コンビニエンスストア

質問 15 新しい庁舎に期待することがあればご自由にお書きください。

（主な意見）

職員対応に関すること

- ・庁舎を新しくするのは構いませんが、職員の接遇をしっかりとってください。
- ・誰に声をかけてよいのかわからない。職員の方から声をかけてほしいと思う。
- ・職員の笑顔がない、親切さがない、私たちは、お客様として来てるのに、事務的処理の感じで、やっている姿を本当によく見かけて、なんかあんまり気持ちがよくない。
- ・職員が昼休みの時には休んでいるのを見えないようにしてほしい。来所して休んでいるのを見るのは気分よくない。
- ・案内の方がみえるので、初めての用件で市役所にいった時とても安心して利用できました。受付の方も挨拶をしてみえたので市役所も変わってきたのだなと感心しています。

窓口対応に関すること

- ・訪問時にどの窓口に行ったら良いのかわからない場合も多く、指示された窓口に行くと、「あちらの窓口に行ってください」と言われたりするのには本当に不快だし時間の無駄だと思います。
- ・受付でただ受け取るだけではなく手続きも進められるように。
- ・サービスセンターでは手続きできない書類等があるため、日曜日、又は平日午後7時まで受付できるようにしてほしい。
- ・待ち時間が長すぎる。何か所か、市役所内で手続きする際、すべての個所で待つ時間が長かったことに不満を感じた。

経費に関すること

- ・税金等、市民の負担が増えるのなら無理に新庁舎はいらない。
- ・建設コストを抑えてほしいが、見栄えのしない庁舎でなく、水都大垣市にふさわしいある程度立派な庁舎を建ててほしい。
- ・建設と維持管理のコストを最小限にできる施設にしてほしい。
- ・お金を使えばどんどん立派な庁舎が建つかもかもしれませんが、お金を使わず派手にならず、だけど弱者の方々を含めた市民、みんなが利用しやすい庁舎になることを期待します。

駐車場に関すること

- ・ 駐車場で子どもを乗せたりおろしたりする時にいつも隣が近くて困る。
- ・ 正面駐車場は少なく敷地外は狭い状況で傷つきなどを気にすると行きたくありません。
- ・ 駐輪場が少ないので、屋根付きの駐輪場があるとよいと思います。
- ・ 最近、車が大きくなってきたので、1台のスペースを広くとってほしい。

バリアフリーに関すること

- ・ バリアフリーに対応した施設。安全、安心に利用できる庁舎。
- ・ 高齢者が進む社会、それに対応した庁舎にしていきたい。
- ・ 老人の方や障害者の方など弱者の方々に優しい市役所としてください。

災害対策に関すること

- ・ やはり、震災のことを考えます。いざという時に役立つスペースがあるといいと思います。
- ・ 災害が起きても安心していられる今の時代にあったものができるといいかと思えます。
- ・ 防災拠点としての機能は新庁舎に確実に確保してほしいです。

シンボル・ランドマークに関すること

- ・ 大垣は水の都なので噴水を作るなどして外から見ても大垣のよさがアピールできる庁舎になるとよいと思います。
- ・ 奥の細道むすびの地記念館がオープンして、全国的にPRでき全国へ発信できるよう新庁舎となることを期待します。
- ・ 私の子どもの頃はお城を囲むお堀がありすばらしい環境でした。新しい中にも歴史が伺われる建物にしていきたいと存じます。

交通の利便性に関すること

- ・ 交通に便利なところ、自転車、徒歩などで行けるところ。
- ・ 今は車で行けますが、いつまでも運転できなくなると思えます。行きやすい場所は重要なことだと思います。
- ・ 市民が行きやすい場所、公共交通機関があり、全地域から公共交通機関で行けるところに建設してほしい。

レイアウトに関すること

- ・ 市役所玄関に入ったら、各部署がわかりやすくしてほしい。
- ・ 部署の看板や案内を、字を大きく簡単な字にして、見やすくしてほしい。
- ・ 薄暗いから照明をもっとつけていただく方がありがたいです。案内版、部署などわかりやすくして欲しいです。
- ・ エレベーターやトイレ、おむつ替えベッドなどは増やしてほしいです。
- ・ エスカレーター、エレベーターを併用してほしい。
- ・ カウンターが狭いので広いスペースを確保できると更に利用しやすいのではないのでしょうか。

建設場所に関すること

- ・ 駅の南ではなく、北側につくる。
- ・ 市内の中心地にて交通の利便性も考えて建設してもらいたい。
- ・ 市の中心部に、金融機関すべて、郵便局も入れてほしい。
- ・ 市内中心部にあり分署等を作らず集中した市役所を早く作ってください。
- ・ 郊外になってよいから広いスペースをとれる場所に新庁舎を作ってほしい。

その他

- ・ 厳しい財政状況の中、建設は時期尚早と思います。
- ・ 必要に迫られていく用事以外にいくような機会を作るための仕掛けと大垣の情報発信を行える機能があればよいかと思います。
- ・ 大垣駅から郭町駅通りから観光大垣、中心市街地の活性化を目指してほしい。
- ・ 各地域に分散している各支所が本庁舎と同じ処理能力があるようにすれば、本庁舎を新設するより効率が良い。
- ・ もう少し玄関に花壇を増やして、心が安らぐようにしてもらいたい。

質問 14、15 については、主なご意見を抽出しております。他のご意見はすべて市役所本庁 1 階・市政情報コーナーにて公開しております。