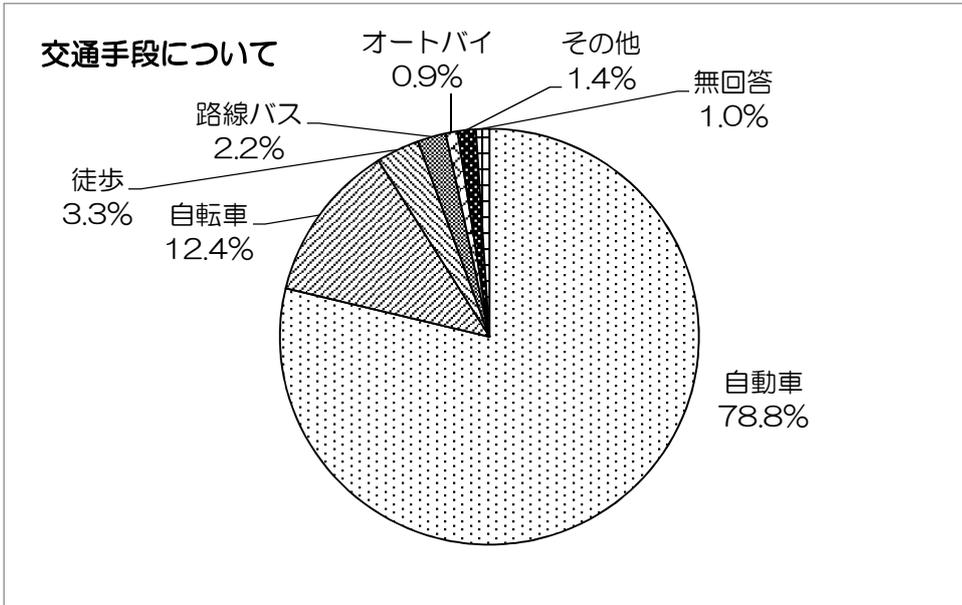


1 市役所の利用状況について

(1) 来庁者の交通手段（市民アンケートより）

（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



(2) 駐車場の利用状況



ア 全駐車場等使用状況（調査期間：平成 24 年 6 月～平成 25 年 5 月、月 4 回程度、45 日数）

区分	駐車可能台数【A】	平均駐車台数【B】	稼働率【B/A】
本庁舎前	67 台	43 台	64.2%
本庁舎北側	93 台	32 台	34.4%
北庁舎	23 台	6 台	26.1%

イ 本庁舎前駐車場使用状況（正面 38 台、北玄関付近 11 台、南玄関付近 18 台、計 67 台）

a 年間混雑状況 調査日：平成 24 年 6 月～平成 25 年 5 月 毎月 4 回程度 45 日間

区分	34 台以上 (50%)	40 台以上 (60%)	47 台以上 (70%)	54 台以上 (80%)	60 台以上 (90%)	計
日数	2	7	15	10	11	45 日
構成率	4.5%	15.6%	33.3%	22.2%	24.4%	100.0%

b 一日あたり駐車状況 調査日：平成 25 年 2 月 28 日

平均台数	9:30		11:30		13:00		14:30		16:00	
	稼働率	稼働率	稼働率	稼働率	稼働率	稼働率	稼働率	稼働率		
56 台	53	79.1%	62	92.5%	45	67.2%	60	89.6%	57	85.1%

c 正面入口時間帯別停滞状況 調査日：平成 25 年 2 月 28 日

区分	8:30～10:00	10:00～12:00	12:00～14:00	14:00～16:00	16:00～17:15	計
進入台数	148	227	211	232	81	899 台
停滞台数	11	110	35	107	8	271 台
停滞率	7.4%	48.5%	16.6%	46.1%	9.9%	30.1%

d 正面入口車両進入方向状況 調査日：平成 25 年 2 月 28 日

区分	北	南	東	合計
進入台数	433	313	153	899 台
停滞台数	137	85	49	271 台
停滞率	31.6%	27.2%	32.0%	30.1%

e 正面入口待ち時間状況 調査日：平成 25 年 2 月 28 日

区分	1 分未満	1～3 分未満	3～4 分未満	合計
台数	101	167	3	271 台
構成率	37.3%	61.6%	1.1%	100.0%

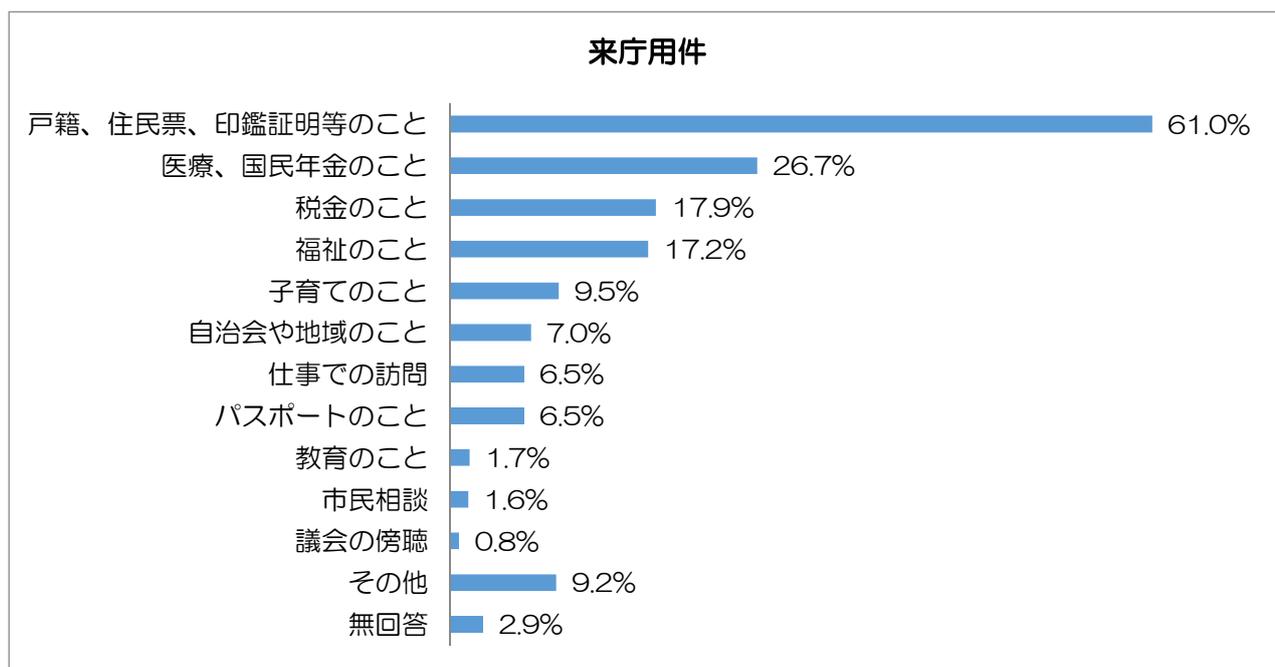
ウ 休日駐車場使用状況 調査期間：平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日

使用日数	本庁正面		北側（車庫東）		北側（税務署西）		いずれかの 駐車場使用	稼働率
		稼働率		稼働率		稼働率		
119 日	42 日	35.3%	57 日	47.9%	51 日	42.9%	68 日	57.1%

(3) 来庁者の用件（市民アンケートより）

（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%



(4) 主な窓口の状況

ア 課税課窓口来庁者状況

a 年間証明交付状況（平成 24 年度） ※広域行政窓口サービス受託分を含む

区分	課税課	窓口サービス課	サービスセンター	自動交付機	駅サービスコーナー	計
交付件数	25,808	515	12,878	149	15	39,365 件
構成率	65.6%	1.3%	32.7%	0.4%	0.0%	100.0%
一日平均	105	2	40	1	0	148 件

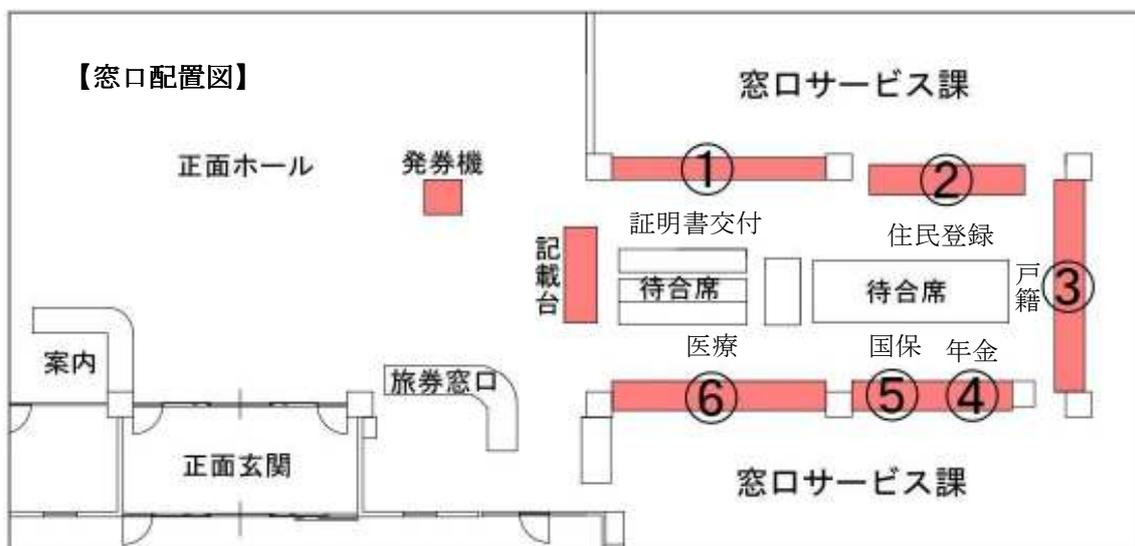
b 一人あたりの平均所要時間

調査日：5 日（平成 24 年 12 月 26、28 日、平成 25 年 1 月 7 日、2 月 26 日、4 月 4 日）

延べ 278 人 一日平均 56 人

区分	主な証明書種類	人数	待ち時間(A) (窓口着 ～職員応対)	記入受付時間(B) (書類記入 ～確認)	処理時間(C) (受付～ 料金受領)	所要時間 (分、秒) (A)+(B)+(C)
資産税 固定	評価額通知書	32	0:01	1:51	3:01	4:53
	評価証明書	14	0:04	1:29	2:59	4:33
	専用住宅・住宅用家屋証明	13	なし	1:15	3:47	5:02
民市 税 県	所得課税証明書	95	なし	2:27	2:28	4:55
	市県民税納税証明書	12	0:01	2:20	1:43	4:04
証納 明税	軽自動車税納税証明書	26	なし	1:29	1:48	3:17
	完納証明書	22	0:02	2:09	1:51	4:02
原付	軽自動車税申告書	13	なし	1:11	6:25	7:37
	軽自動車税廃車申告書	14	なし	2:25	3:25	5:51

イ 窓口サービス課窓口来庁者状況



a 証明書交付窓口（①番窓口）状況

①一日の利用者数

- ・ 交付の種類：住民票・戸籍謄抄本、印鑑証明、臨時運行証明
- ・ 調査期間：4日（平成25年9月10、11、20、24日）
- ・ 利用者数：延べ830人 一日平均 208人（参考：平成24年度交付 105,066件）

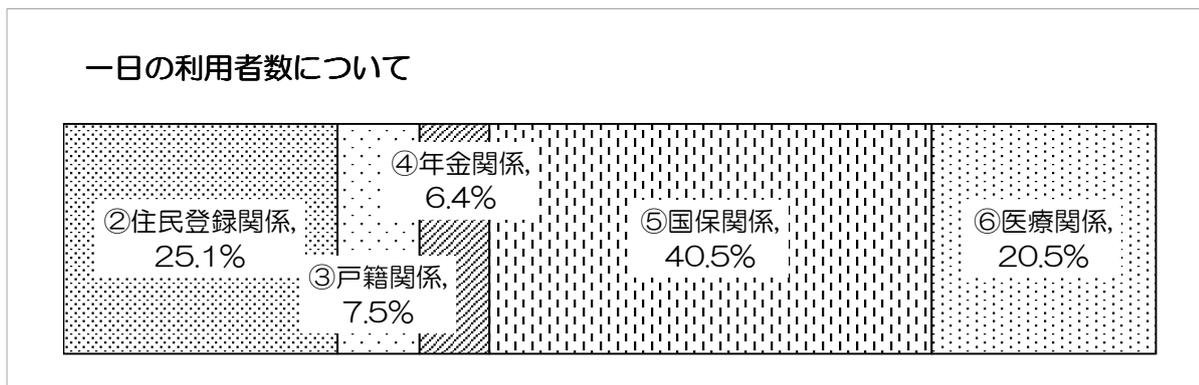
②一人あたりの平均所要時間 調査人数：100人

待ち時間(A) (来庁～案内)	記入時間(B) (案内～窓口着)	受付時間(C) (書類提出～確認終了)	処理時間(D) (確認終了～料金受領)	所要時間 (分、秒) (A)+(B)+(C)+(D)
なし	2:52	1:01	2:24	6:18

b 住民登録・戸籍・年金・国保・医療窓口（②～⑥番窓口）状況

①一日の利用者数 調査期間：平成24年12月～平成25年5月（6か月間）

区分	②住民登録関係	③戸籍関係	④年金関係	⑤国保関係	⑥医療関係	計
一日平均	67	20	17	108	55	267人



②一人あたりの平均所要時間

調査 平成25年9月9日～11月8日の2か月間 494人（各届出件数50人を上限）

主な届出	利用窓口	人数	待ち時間(A)	記入時間(B)	処理時間(C)	所要時間 (分、秒) (A)+(B)+(C)
転入	住民登録+年金国保	19	6:23	16:08	16:22	38:52
	住民登録+医療	1	8:13	21:42	4:31	34:26
	住民登録のみ	29	1:17	13:17	8:01	22:35
転出	住民登録+年金国保+医療	5	16:25	12:15	11:46	40:26
	住民登録+年金国保	8	4:20	8:58	5:57	19:15
	住民登録+医療	3	8:27	11:42	8:50	28:59
	住民登録のみ	25	1:29	8:24	2:41	12:33

主な届出	利用窓口	人数	待ち時間(A)	記入時間(B)	処理時間(C)	所要時間 (分、秒) (A)+(B)+(C)
転居	住民登録+年金国保+医療	8	10:16	18:00	20:24	48:40
	住民登録+年金国保	6	4:43	10:01	4:12	18:57
	住民登録+医療	7	4:12	16:41	9:58	30:52
	住民登録のみ	16	1:14	9:46	6:24	17:24
印鑑登録	住民登録のみ	50	1:41	5:43	9:31	16:55
出生	戸籍+年金国保+医療	5	4:47	38:20	16:44	59:50
	戸籍+医療	40	7:10	27:26	11:08	45:45
	戸籍のみ	5	1:36	26:07	5:48	33:31
離婚	戸籍+年金国保+医療	2	13:58	28:38	26:52	69:28
	戸籍+年金国保	3	6:20	30:23	15:02	51:46
	戸籍+医療	2	5:54	45:53	9:32	61:19
	戸籍のみ	12	1:27	24:31	7:41	33:39
加入	年金国保+医療	2	4:13	10:20	12:48	27:22
	年金国保のみ	24	2:18	3:56	5:17	11:31
免除	年金国保のみ	20	3:55	5:19	4:38	13:52
滞納	年金国保のみ	27	1:44	—	4:39	6:23
給付	年金国保のみ	24	1:41	2:22	2:24	6:26

(5) その他用件の来庁者状況

ア 会議室等使用状況（調査期間：平成24年7月2日～12月31日 閉庁日を除く125日間【A】）

部屋数	平均使用日数【B】	稼働率【B/A】	平均		平均使用時間	構成率(%)		
			使用人数	うち市民		会議等	受付相談	作業事務
19室	66日	52.8%	11人/回	3人	3時間12分/回	73.9	1.6	24.5

イ エレベーター使用状況 調査日：平成25年10月3日

区分	一般	ベビーカー	車椅子等	荷物	計
利用人数	181	3	2	88	274人
構成率	66.1	1.1	0.7	32.1	100.0%

- ・エレベーター（本庁1基のみ）：昭和47年度設置、定員11人
- ・荷物は、郵便局・宅配業者の配達、物品の納品など

ウ 本庁舎ロビー年間利用状況 調査期間：平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日

平日日数	1 箇所以上利用		ホール北		ホール南		階段北		階段南	
	稼働日数	稼働率	稼働日数	稼働率	稼働日数	稼働率	稼働日数	稼働率	稼働日数	稼働率
246 日	191 日	77.6%	104 日	42.3%	122 日	49.6%	71 日	28.9%	85 日	34.6%

※ロビー床面積 130.36 m² (ホール北側 42.25 m²、ホール南側 42.25 m²、階段北 22.93 m²、階段南 22.93 m²)

エ 売店利用状況 調査日：5 日 (平成 25 年 2～6 月の 1 回/月) ※床面積 本庁舎 1 階 21.28 m²

8:30 ～9:00	9:00 ～10:00	10:00 ～11:00	11:00 ～12:00	12:00 ～13:00	13:00 ～14:00	14:00 ～15:00	15:00 ～16:00	16:00 ～17:15	平均 利用人数
21	27	26	59	123	22	34	38	48	398 人

オ 赤ちゃんベッド等利用状況 調査日：5 日 (平成 25 年 2～6 月の 1 回/月)

所属	一日平均利用者	内、ベビーカー	最大同時利用者数
子育て支援課	6	1	2 人
課税課	4	1	1 人

子育て支援課：赤ちゃんベッド 1 台、子ども用椅子 2 脚、絵本、ぬいぐるみ等 (20 m²程度)

課税課：赤ちゃんベッド 1 台 (0.9 m²程度)