

市役所新庁舎建設に関する 市民アンケート調査報告書 概要版

調査の概要

【調査目的】 新庁舎建設に関する基本的な考えをまとめた「新庁舎建設基本構想」を含め、新庁舎建設に対する市民の意識や意見を把握し、基本計画策定のための基礎資料とすることを目的に実施しました。

【調査方法】 平成27年7月1日現在で草加市内在住の満20歳以上の男女2,700人を住民基本台帳人口から無作為に抽出し、郵送により配布・回収する方法で実施しました。

【調査期間】 平成27年9月7日～9月28日

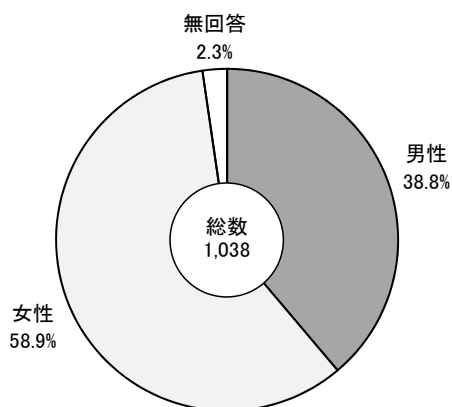
【回収状況】 配布数：2,700、有効回収数：1,038、有効回収率：38.4%

- 【調査項目】
- ① 市役所の利用状況について
 - ② 現庁舎の課題について
 - ③ サービスセンター・連絡所の利用状況について
 - ④ 新庁舎の建設について

回答者の基本属性

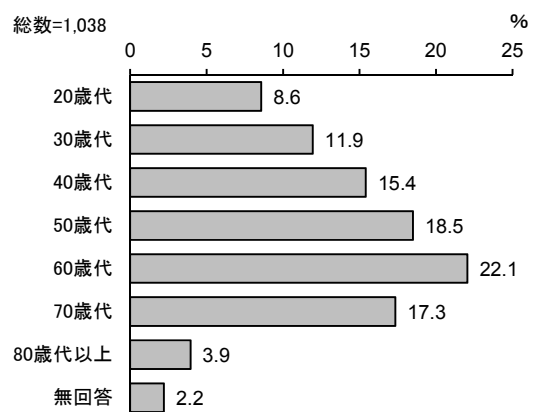
【性別】

「男性」は4割弱、「女性」は6割弱となっています。



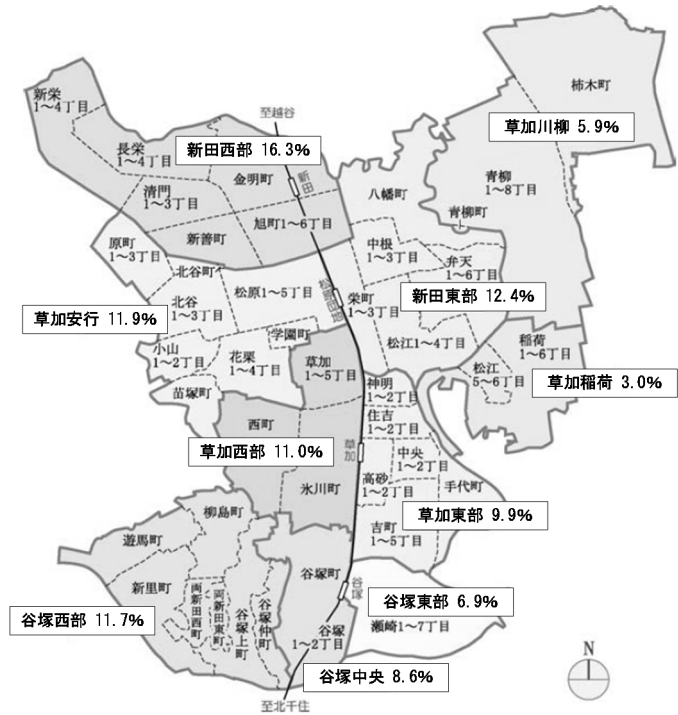
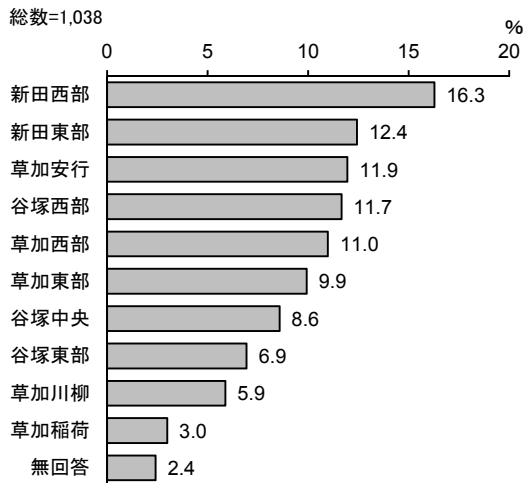
【年齢】

「60歳代」が2割強で最も多く、次いで「50歳代」と「70歳代」が2割弱となっています。

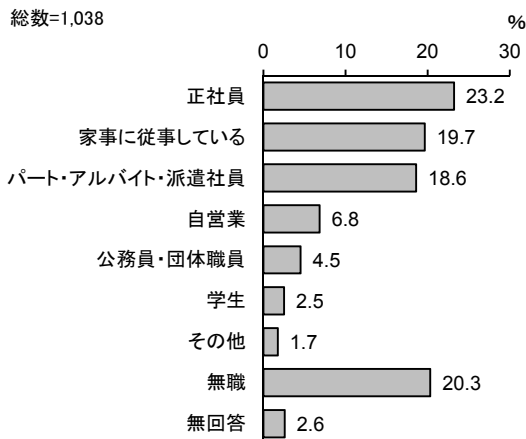


【居住地域】

「新田西部」が1割台半ばで最も多く、次いで「新田東部」「草加安行」「谷塚西部」「草加西部」が1割強となっています。

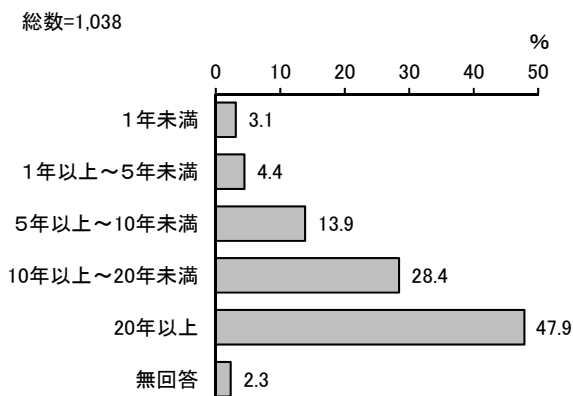


【職業】



働いているという回答としては、「正社員」が2割強で最も多く、次いで「家事に従事している」と「パート・アルバイト・派遣社員」が2割弱となっています。なお、「無職」が2割台に達しています。

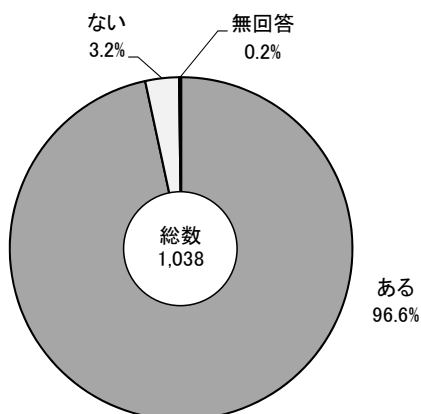
【居住年数】



「20年以上」が5割弱で最も多く、次いで「10年以上～20年未満」が3割弱、「5年以上～10年未満」が1割強となっています。

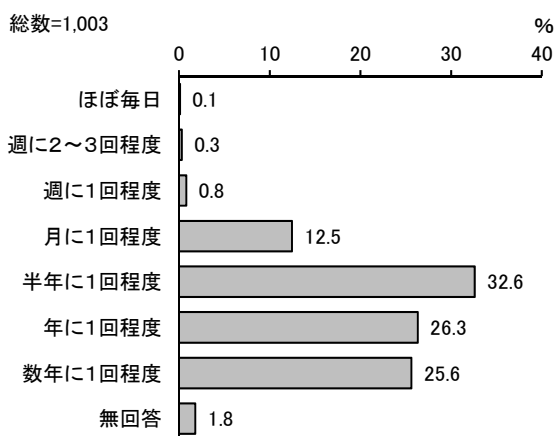
1 市役所の利用状況について

(1) 来庁経験の有無



市役所を訪れたことのある人は9割以上となっています。

(2) 来庁頻度



「半年に1回程度」が3割強で最も多く、次いで「年に1回程度」と「数年に1回程度」が2割台半ば、「月に1回程度」が1割強となっています。

居住地別に見ると、新田西部、新田東部、草加川柳では「数年に1回程度」が最も多く、谷塚東部では「年に1回程度」が最も多くなっています。

また、草加西部と草加東部では「半年に1回程度」が他の地域に比べて多くなっています。

● 来庁頻度（居住地別）

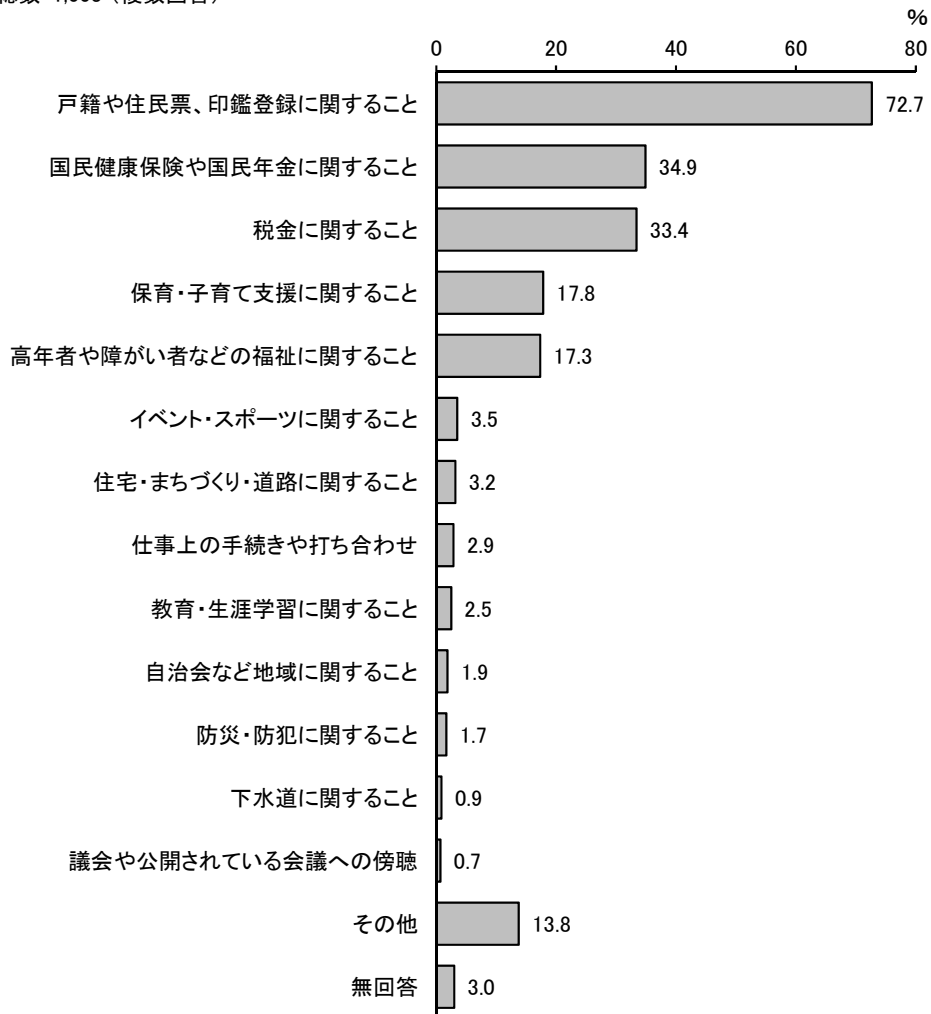
		%								
		全体	ほぼ毎日	週に2~3回程度	週に1回程度	月に1回程度	半年に1回程度	年に1回程度	数年に1回程度	無回答
全体		1,003	0.1	0.3	0.8	12.5	32.6	26.3	25.6	1.8
居住地	新田西部	161	-	-	-	8.1	26.1	29.2	36.0	0.6
	新田東部	126	-	0.8	0.8	8.7	26.2	26.2	35.7	1.6
	草加川柳	60	-	-	-	8.3	21.7	30.0	33.3	6.7
	草加安行	111	-	-	-	9.0	36.0	27.9	25.2	1.8
	草加西部	113	-	-	-	17.7	43.4	23.0	14.2	1.8
	草加東部	102	1.0	-	2.0	18.6	45.1	21.6	11.8	-
	草加稲荷	31	-	-	-	19.4	38.7	6.5	29.0	6.5
	谷塚西部	116	-	0.9	0.9	11.2	31.0	29.3	24.1	2.6
	谷塚中央	88	-	-	2.3	13.6	30.7	28.4	23.9	1.1
	谷塚東部	71	-	1.4	1.4	12.7	28.2	31.0	23.9	1.4

(3) 来庁目的

「戸籍や住民票、印鑑登録に関すること」が7割強で最も多く、次いで「国民健康保険や国民年金に関すること」と「税金に関すること」が3割台、「保育・子育て支援に関すること」と「高齢者や障がい者などの福祉に関すること」が2割弱となっています。

なお、「その他」としては“パスポートの手続き”“選挙の投票（期日前投票・不在者投票を含む）”という回答があります。

総数=1,003（複数回答）



性別による違いを見ると、女性では「保育・子育て支援に関すること」が男性に比べて多くなっています。

●来庁目的（性別）

9%

	全体	戸籍や住民票、印鑑登録に関すること	税金に関すること	高年者や障がい者などの福祉に関すること	保育・子育て支援に関すること	教育・生涯学習に関すること	国民健康保険や国民年金に関すること	住宅・まちづくり・道路に関すること	下水道に関すること	自治会など地域に関すること	イベント・スポーツに関すること	防災・防犯に関すること	議会や公開されている傍聴	仕事上の手続きや打ち合わせ	その他	無回答
全体	1,003	72.7	33.4	17.3	17.8	2.5	34.9	3.2	0.9	1.9	3.5	1.7	0.7	2.9	13.8	3.0
性別	男性	391	75.4	31.5	16.6	10.0	34.3	4.1	0.8	2.8	3.1	2.3	1.5	2.6	10.2	2.8
	女性	589	71.3	34.3	17.1	22.6	35.7	2.5	0.8	1.4	3.7	1.2	0.2	3.1	16.1	2.7

年齢別に見ると、20歳代と30歳代では「戸籍や住民票、印鑑登録に関すること」が他の年齢に比べて多くなっているほか、30歳代と40歳代では「保育・子育て支援に関すること」が他の年齢に比べて多くなっています。

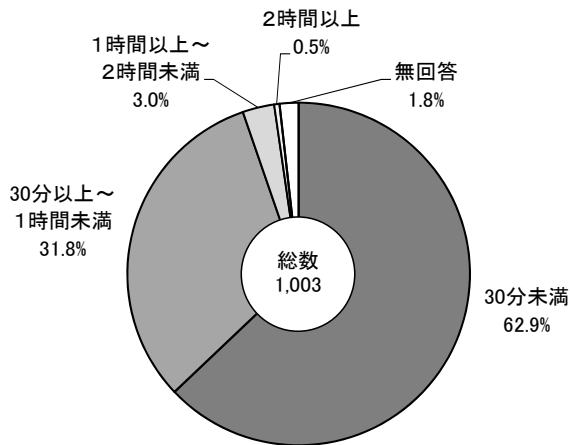
また、50歳代と60歳代では「税金に関すること」が他の年齢に比べて多くなっているほか、60歳代では「国民健康保険や国民年金に関すること」も他の年齢に比べて多くなっています。70歳代と80歳代以上では「高年者や障がい者などの福祉に関すること」が他の年齢に比べて多くなっています。

●来庁目的（年齢別）

9%

	全体	戸籍や住民票、印鑑登録に関すること	税金に関すること	高年者や障がい者などの福祉に関すること	保育・子育て支援に関すること	教育・生涯学習に関すること	国民健康保険や国民年金に関すること	住宅・まちづくり・道路に関すること	下水道に関すること	自治会など地域に関すること	イベント・スポーツに関すること	防災・防犯に関すること	議会や公開されている傍聴	仕事上の手続きや打ち合わせ	その他	無回答	
全体	1,003	72.7	33.4	17.3	17.8	2.5	34.9	3.2	0.9	1.9	3.5	1.7	0.7	2.9	13.8	3.0	
年齢	20歳代	82	84.1	23.2	7.3	18.3	1.2	39.0	-	-	1.2	-	-	-	15.9	1.2	
	30歳代	122	85.2	20.5	6.6	48.4	2.5	20.5	2.5	0.8	2.5	0.8	-	2.5	13.9	3.3	
	40歳代	159	70.4	30.8	5.7	42.1	4.4	19.5	1.3	0.6	0.6	4.4	1.3	-	4.4	17.0	-
	50歳代	186	78.5	41.4	15.1	15.6	2.2	31.7	4.3	1.6	2.7	4.3	1.6	0.5	3.8	21.0	0.5
	60歳代	219	69.9	40.2	18.3	0.5	1.4	53.0	3.2	0.9	0.9	2.3	0.9	0.5	2.3	7.8	2.7
	70歳代	174	62.6	32.8	31.0	1.1	2.3	39.1	4.6	0.6	5.2	5.2	4.0	1.1	4.0	11.5	5.7
	80歳代以上	39	59.0	28.2	56.4	-	2.6	33.3	7.7	2.6	2.6	2.6	5.1	7.7	-	5.1	12.8

(4) 滞在時間



「30分未満」が6割強で最も多く、次いで「30分以上～1時間未満」が3割強となっています。

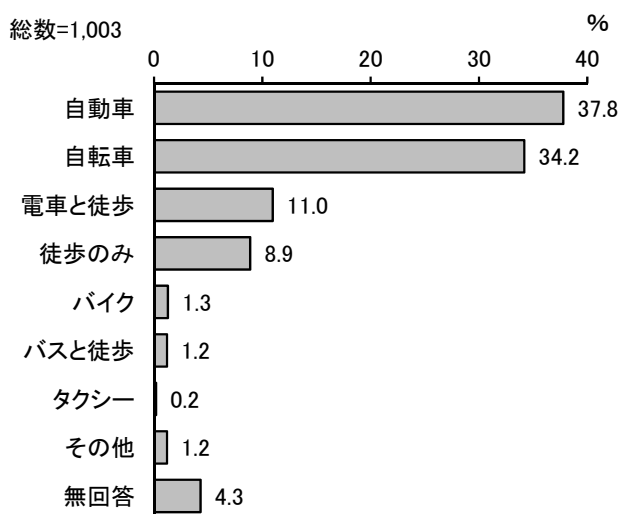
来庁目的別に見ると、ほとんどの目的について「30分未満」が最も多くなっているのに対し、住宅・まちづくり・道路に関することでは「30分以上～1時間未満」が最も多くなっています。

●滞在時間（来庁目的別）

		%					
		全体	30分未満	30分以上～1時間未満	1時間以上～2時間未満	2時間以上	無回答
全体		1,003	62.9	31.8	3.0	0.5	1.8
来庁目的	戸籍や住民票、印鑑登録に関すること	729	62.7	33.7	3.3	0.3	-
	税金に関すること	335	57.0	39.1	2.7	0.9	0.3
	高齢者や障がい者などの福祉に関すること	174	58.0	37.9	3.4	-	0.6
	保育・子育て支援に関すること	179	62.0	33.5	3.9	0.6	-
	教育・生涯学習に関すること	25	52.0	40.0	4.0	4.0	-
	国民健康保険や国民年金に関すること	350	53.7	41.7	3.4	0.3	0.9
	住宅・まちづくり・道路に関すること	32	43.8	46.9	9.4	-	-
	下水道に関すること	9	44.4	33.3	22.2	-	-
	自治会など地域に関すること	19	73.7	21.1	5.3	-	-
	イベント・スポーツに関すること	35	62.9	34.3	-	-	2.9
	防災・防犯に関すること	17	52.9	47.1	-	-	-
	議会や公開されている会議への傍聴	7	28.6	42.9	28.6	-	-
	仕事上の手続きや打ち合わせ	29	48.3	48.3	3.4	-	-
	その他	138	67.4	27.5	2.9	1.4	0.7

(5) 庁舎までの交通手段

「自動車」が4割弱で最も多く、次いで「自転車」が3割台半ば、「電車と徒歩」と「徒歩のみ」が1割前後となっています。



年齢別に見ると、20歳代、70歳代、80歳代以上では「自転車」が最も多くなっています。また、30歳代と40歳代では「自動車」が他の年齢に比べて多くなっています。

● 庁舎までの交通手段（年齢別）

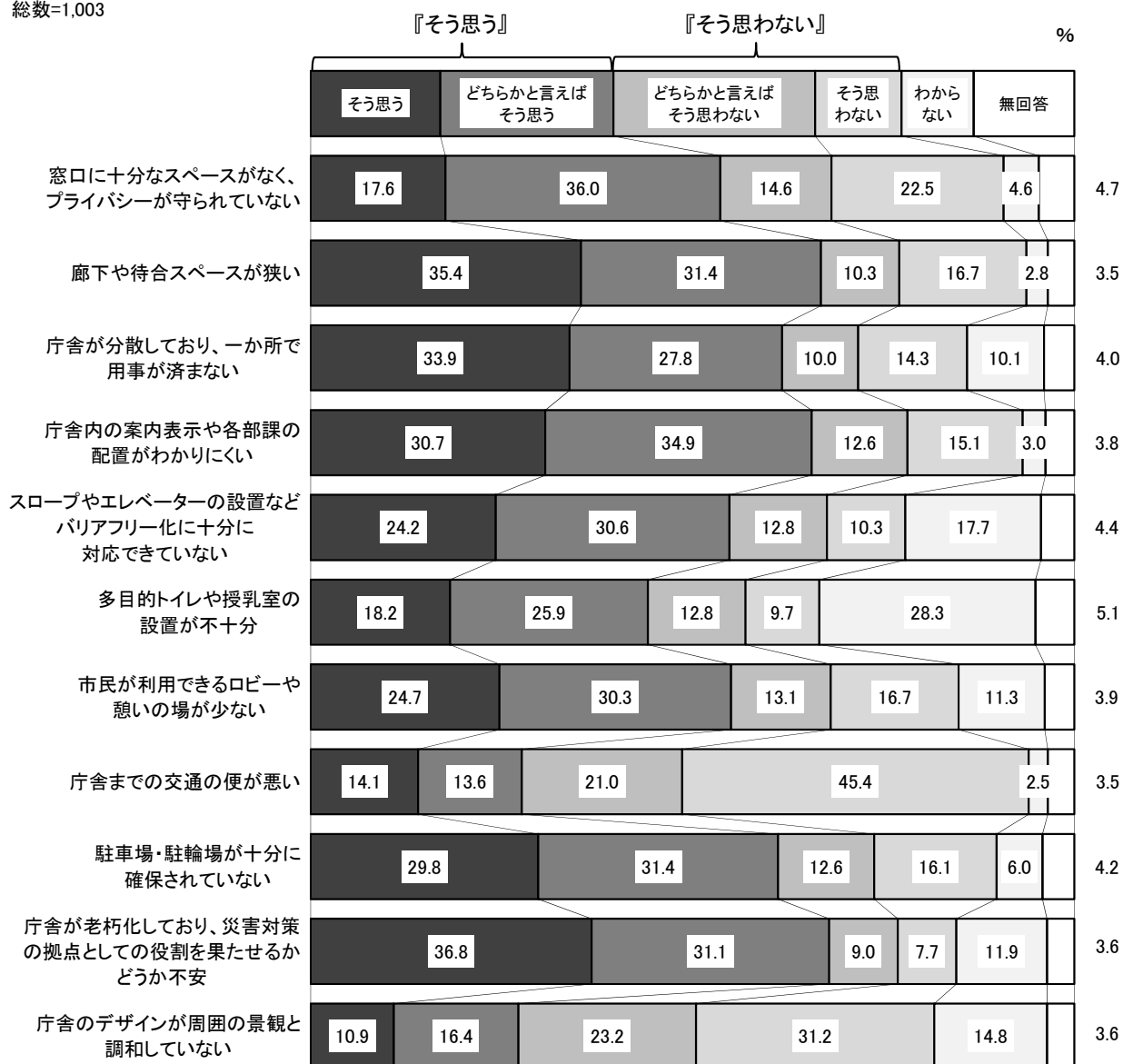
		全体	徒歩のみ	自転車	バイク	自動車	電車と徒歩	バスと徒歩	タクシー	その他	無回答
全体		1,003	8.9	34.2	1.3	37.8	11.0	1.2	0.2	1.2	4.3
年齢	20歳代	82	11.0	41.5	2.4	35.4	8.5	1.2	-	-	-
	30歳代	122	5.7	26.2	1.6	47.5	12.3	-	-	1.6	4.9
	40歳代	159	3.1	30.8	1.3	51.6	9.4	0.6	-	-	3.1
	50歳代	186	11.3	36.0	0.5	37.1	10.2	-	0.5	0.5	3.8
	60歳代	219	9.1	34.7	1.4	37.0	10.5	1.4	-	2.3	3.7
	70歳代	174	10.9	35.6	1.7	27.0	11.5	2.3	0.6	2.3	8.0
	80歳代以上	39	12.8	41.0	-	12.8	20.5	7.7	-	-	5.1

2 現庁舎の課題について

(1) 現庁舎の課題

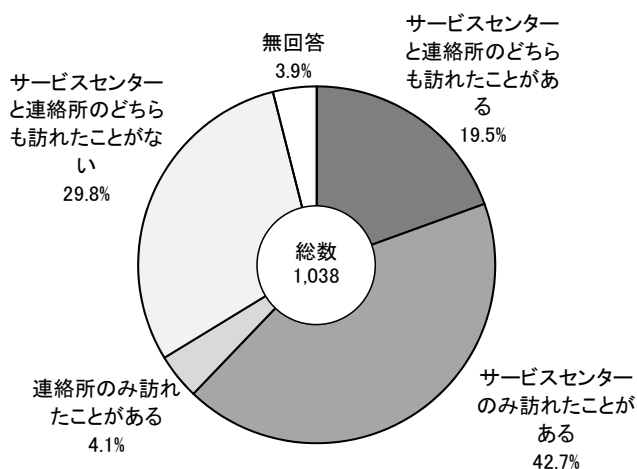
現庁舎の課題として想定される11項目のうち、8項目で『そう思う』が過半数に達しています。『そう思う』の上位項目としては、「庁舎が老朽化しており、災害対策の拠点としての役割を果たせるかどうか不安」「廊下や待合スペースが狭い」「庁舎内の案内表示や各部課の配置がわかりにくい」「庁舎が分散しており、一か所で用事が済まない」「駐車場・駐輪場が十分に確保されていない」が6割台となっています。

総数=1,003



3 サービスセンター・連絡所の利用状況について

(1) サービスセンター・連絡所の利用状況



「サービスセンターのみ訪れたことがある」が4割強で最も多く、次いで「サービスセンターと連絡所のどちらも訪れたことがない」が3割弱、「サービスセンターと連絡所のどちらも訪れたことがある」が2割弱となっています。

『サービスセンターを訪れたことがある』（「サービスセンターと連絡所のどちらも訪れたことがある」と「サービスセンターのみ訪れたことがある」を合わせた割合）は6割強、『連絡所を訪れたことがある』（「サービスセンターと連絡所のどちらも訪れたことがある」と「連絡所のみ訪れたことがある」を合わせた割合）は2割強となっています。

居住地域別に見ると、『サービスセンターを訪れたことがある』は、サービスセンターが設置されている新田西部、草加安行、谷塚中央に加え、サービスセンターが設置されていない新田東部でも7割以上と多くなっています。

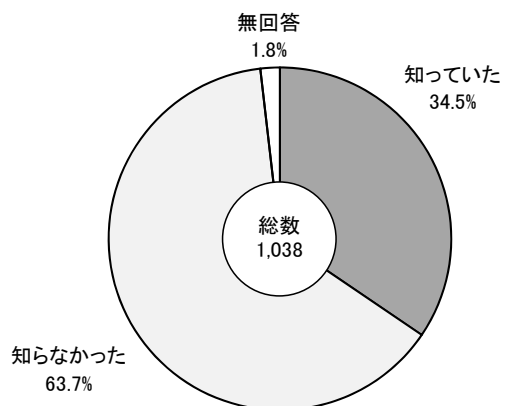
『連絡所を訪れたことがある』は、連絡所が設置されている新田西部、草加川柳、谷塚西部で多く、特に草加川柳では7割台に達しています。

●サービスセンター・連絡所の利用状況（居住地域別）

			全体	サービスセンターを訪れたことがある	連絡所を訪れたことがある	サービスセンターと連絡所のどちらも訪れたことがない	無回答
	サービスセンターあり	連絡所あり					
全体			1,038	62.1	23.6	29.8	3.9
居住地域	新田西部	○	169	85.8	45.0	10.7	1.2
	新田東部		129	79.8	19.4	17.8	2.3
	草加川柳		61	59.0	75.4	8.2	9.8
	草加安行	○	124	77.4	12.1	19.4	2.4
	草加西部		114	33.3	8.8	58.8	4.4
	草加東部		103	17.5	5.8	75.7	3.9
	草加稲荷		31	16.1	22.6	67.7	3.2
	谷塚西部		121	64.5	37.2	19.0	5.8
	谷塚中央	○	89	80.9	7.9	18.0	1.1
谷塚東部		72	58.3	2.8	36.1	5.6	

4 新庁舎の建設について

(1) 新庁舎建設に関する検討の認知状況



「知っていた」が3割台半ば、「知らなかった」が6割強となっています。

年齢別に見ると、20歳代では「知らなかった」が8割台に達しています。

●新庁舎建設に関する検討の認知状況（年齢別）

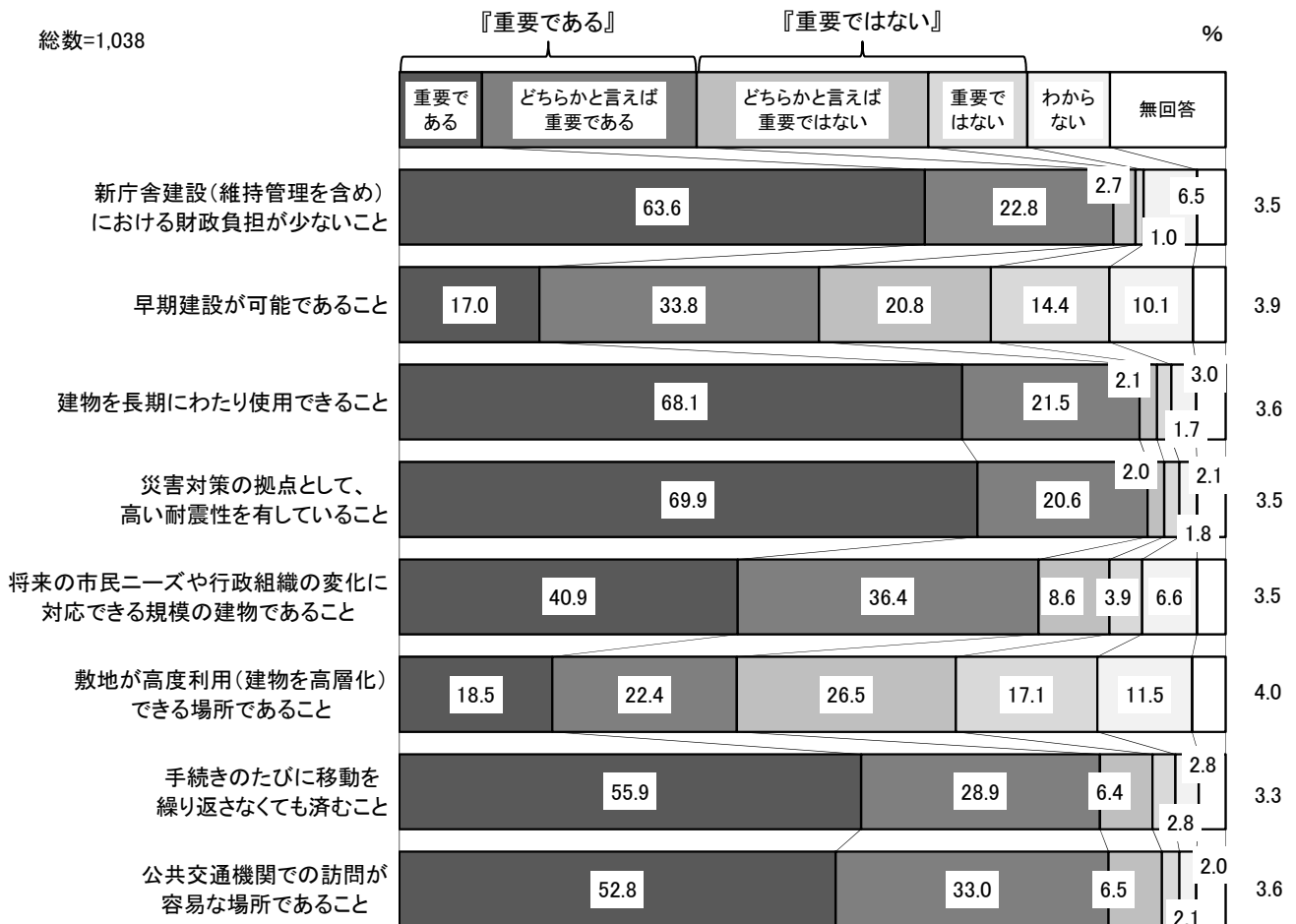
		全体	知っていた	知らなかった	無回答
全体		1,038	34.5	63.7	1.8
年齢	20歳代	89	19.1	80.9	-
	30歳代	124	29.8	70.2	-
	40歳代	160	33.8	66.3	-
	50歳代	192	28.1	71.4	0.5
	60歳代	229	38.9	59.0	2.2
	70歳代	180	47.8	48.9	3.3
	80歳代以上	41	36.6	58.5	4.9

(2) 新庁舎建設を進めるに当たって重要なこと

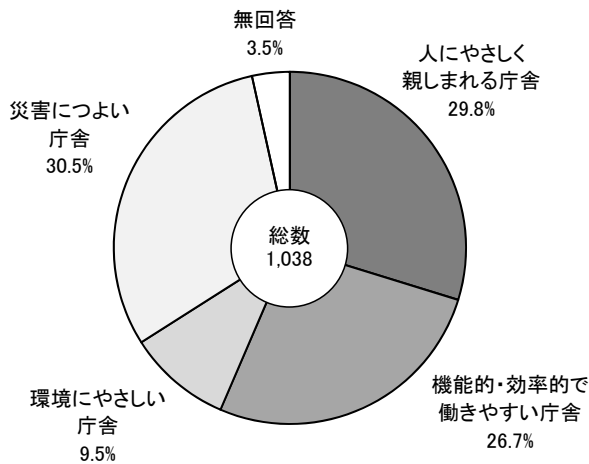
新庁舎建設を進めるに当たって重要なことの選択肢として挙げた8項目のうち、6項目で『重要である』が7割以上を占めています。『重要である』の上位項目としては、「災害対策の拠点として、高い耐震性を有していること」が9割で最も多く、次いで「建物を長期にわたり使用できること」「新庁舎建設（維持管理を含め）における財政負担が少ないこと」「公共交通機関での訪問が容易な場所であること」「手続きのたびに移動を繰り返さなくても済むこと」が8割台となっています。

また、「早期建設が可能であること」と「敷地が高度利用（建物を高層化）できる場所であること」は『重要である』が4割台から5割台と少なくなっています。

なお、「敷地が高度利用（建物を高層化）できる場所であること」は『重要ではない』が『重要である』を上回っています。



(3) 新庁舎の理想像



「災害につよい庁舎」と「人にやさしく親しまれる庁舎」が3割前後で多く、「機能的・効率的で働きやすい庁舎」が2割台半ば、「環境にやさしい庁舎」が1割弱となっています。

「人にやさしく親しまれる庁舎」「機能的・効率的で働きやすい庁舎」「災害につよい庁舎」は、70歳代までそれぞれ2割台から3割台となっています。

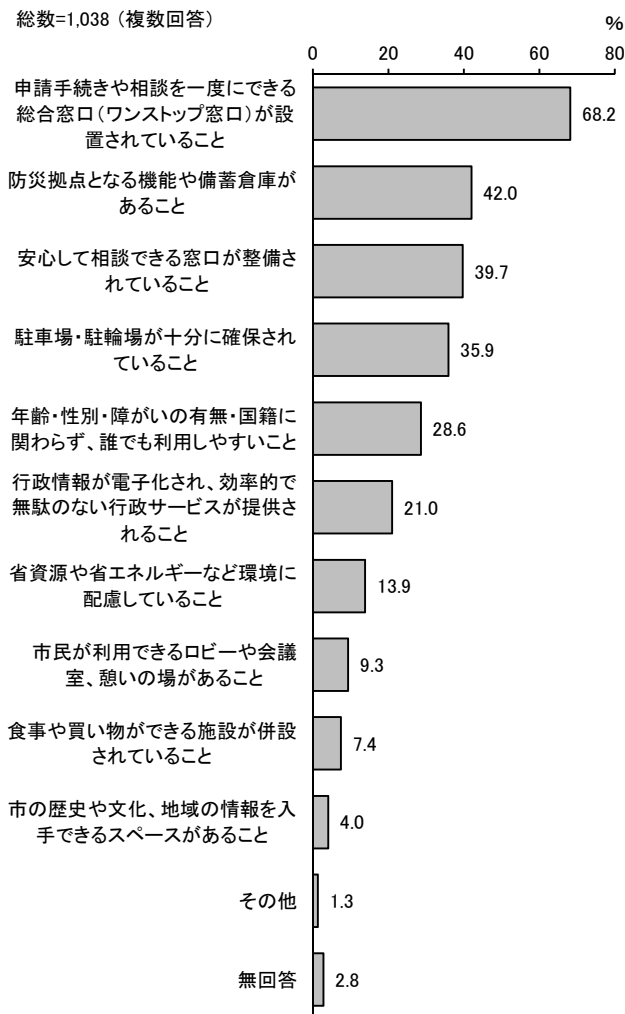
20歳代と30歳代では「人にやさしく親しまれる庁舎」が、40歳代では「機能的・効率的で働きやすい庁舎」が、50歳代と70歳代では「災害につよい庁舎」が3割台で最も多くなっています。

80歳代以上は「人にやさしく親しまれる庁舎」と「災害につよい庁舎」がいずれも3割台で多くなっています。

●新庁舎の理想像（年齢別）

		全体	人にやさしく親しまれる庁舎	機能的・効率的で働きやすい庁舎	環境にやさしい庁舎	災害につよい庁舎	無回答
全体		1,038	29.8	26.7	9.5	30.5	3.5
年齢	20歳代	89	39.3	25.8	5.6	27.0	2.2
	30歳代	124	32.3	29.8	7.3	29.8	0.8
	40歳代	160	29.4	32.5	10.0	26.9	1.3
	50歳代	192	29.7	24.5	7.3	35.4	3.1
	60歳代	229	27.9	25.8	14.8	28.4	3.1
	70歳代	180	26.7	24.4	8.3	32.8	7.8
	80歳代以上	41	34.1	19.5	4.9	39.0	2.4

(4) 新庁舎に必要な機能



「申請手続きや相談を一度にできる総合窓口(ワンストップ窓口)が設置されていること」が7割弱で最も多く、次いで「防災拠点となる機能や備蓄倉庫があること」と「安心して相談できる窓口が整備されていること」が4割前後、「駐車場・駐輪場が十分に確保されていること」が3割台半ばとなっています。

性別による違いを見ると、男性では「行政情報が電子化され、効率的で無駄のない行政サービスが提供されること」が女性に比べて多く、女性では「安心して相談できる窓口が整備されていること」が男性に比べて多くなっています。

●新庁舎に必要な機能 (性別)

		全体	申請手続きや相談を一度にできる総合窓口(ワンストップ窓口)が設置されていること	年齢・性別・障がいの有無・国籍に関わらず、誰でも利用しやすいこと	安心して相談できる窓口が整備されていること	防災拠点となる機能や備蓄倉庫があること	省資源や省エネルギーなど環境に配慮していること	行政情報が電子化され、効率的で無駄のない行政サービスが提供されること	市の歴史や文化、地域の情報を入手できるスペースがあること	市民が利用できるロビーや会議室、憩いの場があること	駐車場・駐輪場が十分に確保されていること	食事や買い物ができる施設が併設されていること	その他	無回答
	全体	1,038	68.2	28.6	39.7	42.0	13.9	21.0	4.0	9.3	35.9	7.4	1.3	2.8
性別	男性	403	68.2	28.8	33.3	41.4	13.9	27.3	4.2	10.2	37.0	7.4	2.2	2.0
	女性	611	68.4	28.8	43.7	43.2	13.7	17.2	3.9	8.7	35.4	7.2	0.8	2.9

年齢別に見ると、20歳代と80歳代以上では「年齢・性別・障がいの有無・国籍に関わらず、誰でも利用しやすいこと」が他の年齢に比べて多くなっています。

また、「市民が利用できるロビーや会議室、憩いの場があること」は60歳代以上で1割台に達しています。

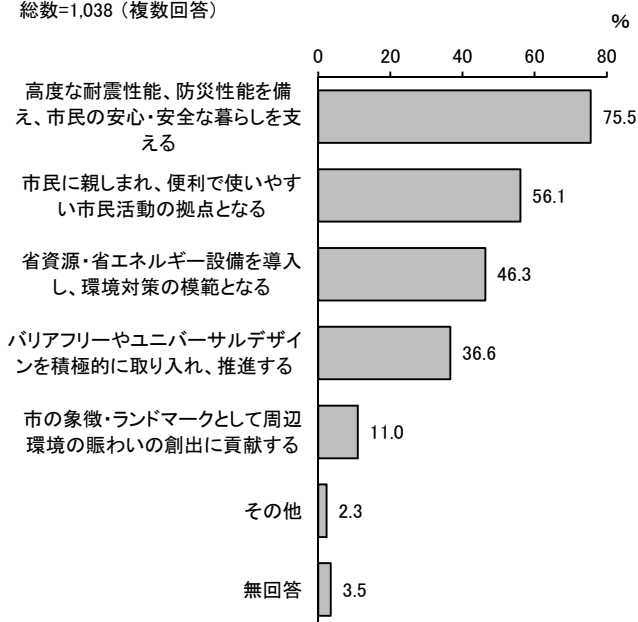
●新庁舎に必要な機能（年齢別）

%

	全体	総合窓口（ワンストップ窓口）が設置されていること	申請手続きや相談を一度にできること	年齢・性別・障がいの有無・国籍に関わらず、誰でも利用しやすいこと	安心して相談できる窓口が整備されていること	防災拠点となる機能や備蓄倉庫があること	省資源や省エネルギーなど環境に配慮していること	無駄のない行政サービスが提供されること	行政情報が電子化され、効率的で無駄のない行政サービスが提供されること	市の歴史や文化、地域の情報を入手できるスペースがあること	市民が利用できるロビーや会議室、憩いの場があること	駐車場・駐輪場が十分に確保されていること	食事や買い物ができる施設が併設されていること	その他	無回答
全体	1,038	68.2	28.6	39.7	42.0	13.9	21.0	4.0	9.3	35.9	7.4	1.3	2.8		
年齢	20歳代	89	61.8	49.4	43.8	48.3	7.9	18.0	1.1	6.7	37.1	6.7	2.2	1.1	
	30歳代	124	71.0	32.3	35.5	40.3	16.1	17.7	2.4	8.9	46.8	8.9	-	0.8	
	40歳代	160	69.4	24.4	35.0	43.8	15.0	23.1	7.5	5.0	42.5	3.1	3.1	1.3	
	50歳代	192	68.2	25.0	38.5	46.9	13.5	25.5	4.2	4.2	35.4	6.8	2.6	3.6	
	60歳代	229	70.3	25.8	43.2	40.6	15.3	22.3	2.2	11.4	31.9	6.6	0.4	0.9	
	70歳代	180	66.7	23.9	40.0	40.0	12.8	18.9	5.0	15.6	30.0	10.0	-	7.2	
	80歳代以上	41	68.3	48.8	41.5	31.7	12.2	14.6	7.3	17.1	29.3	14.6	2.4	-	

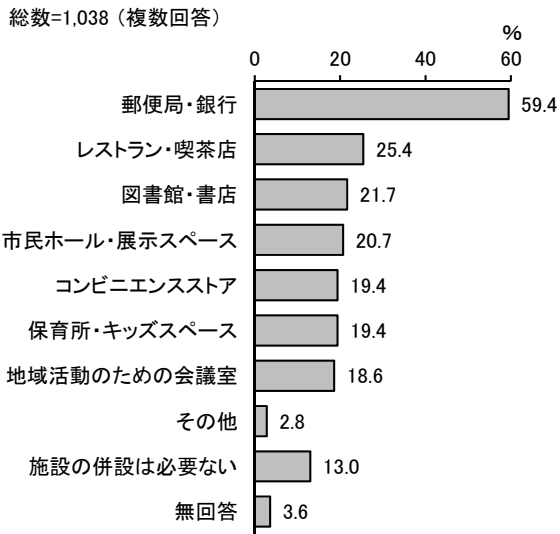
(5) 新庁舎がまちづくりにおいて果たす役割

総数=1,038（複数回答）



「高度な耐震性能、防災性能を備え、市民の安心・安全な暮らしを支える」が7割台半ばで最も多く、次いで「市民に親しまれ、便利で使いやすい市民活動の拠点となる」が5割台半ば、「省資源・省エネルギー設備を導入し、環境対策の模範となる」が4割台半ば、「バリアフリーやユニバーサルデザインを積極的に取り入れ、推進する」が3割台半ばとなっています。

(6) 新庁舎に必要な併設施設



「郵便局・銀行」が6割弱で最も多く、次いで「レストラン・喫茶店」「図書館・書店」「市民ホール・展示スペース」が2割台となっています。

年齢別に見ると、20歳代と30歳代では「保育所・キッズスペース」が他の年齢に比べて多く、70歳代では「レストラン・喫茶店」が他の年齢に比べて多くなっています。

●新庁舎に必要な併設施設 (年齢別)

%

	全体	併設施設									無回答	
		郵便局・銀行	レストラン・喫茶店	コンビニエンスストア	図書館・書店	地域活動のための会議室	市民ホール・展示スペース	保育所・キッズスペース	その他	施設の併設は必要ない		
全体	1,038	59.4	25.4	19.4	21.7	18.6	20.7	19.4	2.8	13.0	3.6	
年齢	20歳代	89	60.7	20.2	21.3	19.1	18.0	30.3	1.1	12.4	1.1	
	30歳代	124	61.3	16.9	26.6	14.5	11.3	37.1	3.2	12.9	0.8	
	40歳代	160	57.5	15.0	24.4	23.1	18.1	20.0	18.8	1.9	16.3	1.3
	50歳代	192	65.1	28.1	24.5	19.3	17.2	18.2	15.1	3.1	12.5	2.1
	60歳代	229	54.6	27.9	12.7	20.5	18.8	24.5	16.2	2.2	13.5	4.8
	70歳代	180	59.4	36.1	13.3	21.1	21.7	26.1	12.2	3.9	12.8	6.1
	80歳代以上	41	65.9	29.3	19.5	24.4	19.5	22.0	12.2	4.9	7.3	4.9

(7) 新庁舎建設に対する意見・提案

有効回答数 1,038 票中 354 票に回答がありました（1 票の中に複数の項目にまたがる回答もあるため、各項目の回答件数の合計は 354 件より多くなっています）。

項目	件数
庁舎の機能に関すること	
部課の配置や庁舎内の案内に関すること	19
バリアフリーやユニバーサルデザインに関すること	24
開庁時間や相談機能の充実など市民サービスの向上に関すること	42
待合・憩いの場などスペースの整備に関すること	11
駐車場・駐輪場の整備に関すること	21
庁舎の雰囲気やデザインに関すること	38
まちのシンボルとしての庁舎に関すること	14
他の施設の併設に関すること	23
職員の働きやすさや業務の効率化に関すること	22
環境保全対策に関すること	10
災害対策に関すること	41
庁舎整備に関すること	
庁舎の場所やアクセス、規模に関すること	41
建設費用・維持管理費に関すること	89
建設時期や建物の長寿命化など整備手法に関すること	27
現庁舎の改修やサービスセンターの充実に関すること	14
市民への広報など検討体制に関すること	11
その他	
庁舎建設以外の市政に関すること	30
職員の質に関すること	29
その他	24
合計	530

市役所新庁舎建設に関する市民アンケート調査報告書（概要版）

発行 草加市 総合政策部 公共建築課 庁舎建設室

TEL 048-922-1060(直通)