

## 調査概要

### ◇調査テーマ

新庁舎の利用について

### ◇調査目的

令和3年4月から新庁舎に移転し業務を開始しましたが、市民の皆様のニーズを把握し、更に満足いただけるサービスを提供できるよう、意見を伺うものです。

### ◇調査実施期間

令和4年12月26日から令和5年1月13日まで

### ◇調査実施方法

調査人数：市政モニター 100人  
調査方法：書面・インターネットを利用した調査

### ◇調査回答数

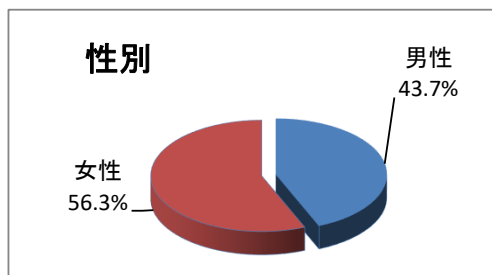
71件（回収率 71%）

## 回答者について

### ◇性別

【単位】人数：人、割合：%

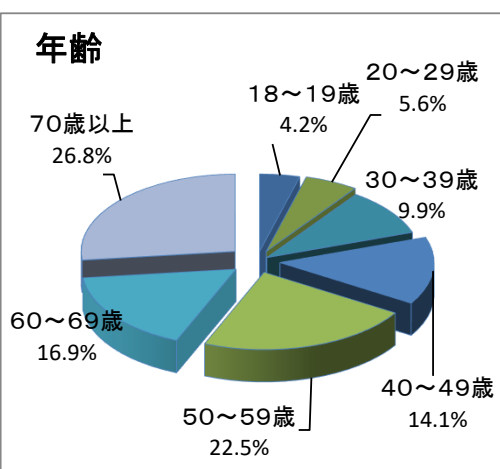
	人数	割合
男性	31	43.7
女性	40	56.3
合計	71	100



### ◇年齢

【単位】人数：人、割合：%

年齢	人数	割合
18～19歳	3	4.2
20～29歳	4	5.6
30～39歳	7	9.9
40～49歳	10	14.1
50～59歳	16	22.5
60～69歳	12	16.9
70歳以上	19	26.8
合計	71	100



<b>問1</b>	市役所が新庁舎に移転してから、来庁したことはありますか。 ※庁舎内での手続きに限らず、イベント等での駐車場・駐輪場利用や、テラスの利用等での来庁も含んでお答えください。
-----------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	ある	66	93.0	
2	ない	5	7.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	71		

<b>問2</b>	最近1年間の市役所の利用頻度を教えてください。
-----------	-------------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	週に1回以上	0	0.0	
2	月に1~3回	11	15.5	
3	年に3~4回	34	47.9	
4	年に1回程度	21	29.6	
5	利用していない	5	7.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	71		







<b>問3</b>	来庁時の主な交通手段は何ですか。(複数回答可) 新しい市役所に来られたことがない方は、今後來庁される場合の交通手段をお答えください。
-----------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	徒歩	7	8	
2	車	47	50.5	
3	自転車	23	24.7	
4	バイク	2	2.2	
5	市内循環バス	5	5.4	
6	電車	9	9.7	
7	タクシー	0	0.0	
8	その他	0	0.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	93		


<b>問4</b>	どのような用件でお越しになりましたか。（複数回答可）
-----------	----------------------------

	選択肢	件数	割合（％）	
1	印鑑証明、戸籍、住民票、転出、転入、転居に関する事	28	18.8	
2	マイナンバーカードに関する事	39	26.2	
3	国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金に関する事	18	12.1	
4	介護保険、高齢者サービスに関する事	4	2.7	
5	障害福祉に関する事	3	2.0	
6	生活福祉、就労相談に関する事	1	0.7	
7	税金に関する事	8	5.4	
8	子育て支援に関する事（医療助成、保育園、学童など）	4	2.7	
9	新型コロナワクチン接種、健康づくりに関する事	1	0.7	
10	農林、商工業、観光に関する事	2	1.3	
11	契約、入札に関する事	2	1.3	
12	自治会や地域活動に関する事	1	0.7	
13	教育に関する事（学校関係、教育相談など）	5	3.4	
14	生涯学習、スポーツに関する事	1	0.7	
15	環境、廃棄物に関する事	2	1.3	
16	防災に関する事	2	1.3	
17	広報、法律相談に関する事	1	0.7	
18	上下水道に関する事	0	0.0	
19	道路、都市計画に関する事	1	0.7	
20	議会、会議の傍聴など	2	1.3	
21	各種講座への参加	0	0.0	
22	期日前投票	7	4.7	
23	イベント参加時の駐車場利用、かしわらテラスの利用	3	2.0	
24	その他	9	6.0	
25	新しい市役所へ行ったことがない	5	3.4	
	無回答	0	0.0	
	合計	149		

<b>問5</b>	直近で来庁された時の滞在時間は、おおむねどれくらいですか。
-----------	-------------------------------

選択肢		件数	割合 (%)	
1	10分未満	9	12.7	
2	10分～30分未満	34	47.9	
3	30分～1時間未満	17	23.9	
4	1時間以上	5	7.0	
5	新しい市役所へ行ったことがない	5	7.0	
	無回答	1	1.4	
合計		71		

<b>問6</b>	目的の窓口までスムーズに行くことができましたか。
-----------	--------------------------

選択肢		件数	割合 (%)	
1	スムーズに行くことができた	28	39.4	
2	受付で教えてもらって行くことができた	24	33.8	
3	案内表示を見て行くことができた	7	9.9	
4	職員に尋ねて行くことができた	5	7.0	
5	分からず迷った	1	1.4	
6	その他	0	0.0	
7	新しい市役所へ行ったことがない	5	7.0	
	無回答	1	1.4	
合計		71		

<b>問7</b>	庁内の案内表示についてお答えください。
-----------	---------------------

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	わかりやすい	26	36.6	
2	ややわかりやすい	28	39.4	
3	ややわかりにくい	8	11.3	
4	わかりにくい	3	4.2	
5	新しい市役所へ行ったことがない	5	7.0	
	無回答	1	1.4	
	合計	71		

<b>問8</b>	【問7で「③ややわかりにくい」「④わかりにくい」を選んだ方にお伺いします。】 どのように分かりにくいですか。
-----------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	表示が少ない	4	36.4	
2	表示が多すぎる	0	0.0	
3	その他	6	54.5	
	無回答	1	9.1	
	合計	11		

表示への意見及び「3 その他」の意見	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口のどこがどこの受付か分からなかった</li> <li>・表示がうまくない、・見にくかった、・さっぱり分からない</li> <li>・自分が利用したい内容がどの部署に当たるのか分かりづらかった</li> </ul>	

<b>問9</b>	市役所に来られた際に、施設面や環境面で不便に感じたことはありませんか。(複数回答可)
-----------	--

	選択肢	件数	割合(%)	
1	駐車場・駐輪場が足りない、使いにくい	10	9.9	
2	行きたい部署がどこにあるか分かりにくい	13	12.9	
3	トイレの場所が分かりにくい	6	5.9	
4	一つの窓口で用件が済まず、何か所も回らなければならない	10	9.9	
5	窓口・相談室などのプライバシーの配慮が足りない	3	3.0	
6	空調の効きがよくない・照明が暗い	1	1.0	
7	待合や休憩できる場所が少ない	6	5.9	
8	交通の便が悪い	9	8.9	
9	その他	6	5.9	
10	特に不便を感じない	32	31.7	
11	新しい市役所へ行ったことがない	5	5.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	101		

**「9 その他」の意見**

・食堂やレストランがほしい、・同伴で行った時に時間を潰す場所(例えばカフェとか)がほしい  
 ・テレビを入口の近くにしてほしい、・市民が相談しやすいようにみえない  
 ・エスカレーターがあればいいのと思う

<b>問10</b>	【問9で「①駐車場・駐輪場が足りない、使いにくい」を選んだ方にお伺いします。】 どのように使いにくいですか。
------------	---

	選択肢	件数	割合(%)	
1	通路部が狭い	0	0.0	
2	動線がわかりにくい、進みにくい	0	0.0	
3	歩行者用の通路を確保してほしい	7	70.0	
4	その他	3	30.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	10		

**「4 その他」の意見**

・駐車スペースが少ない、・公用車が駐車しているから足りない

<b>問 1 1</b>	車いす・杖を使用して来庁された方や、目・耳が不自由な方で、来庁時に不便と感じたことはありますか。または、上記の方が来庁されているのを見て、不便そうだと感じたことはありますか。 (自由記述)
--------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	感じたことがある	6	8.5	
2	感じたことはない	48	67.6	
	無回答	17	23.9	
	合計	71		

自由記述
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入口で来庁者が来た時、すばやく補助する等介助者を配置するサービスが必要だと思う</li> <li>・障害者用駐車場が満車で使用できない時がある</li> <li>・駐輪場が南寄りであり遠い場所に感じた。また路面のタイルが滑りやすく、こけた記憶があります。</li> <li>・通路が狭い。</li> <li>・1F受付にサポートしてくれるコンシェルジュのような方がいると、とても親切だと思う。</li> <li>・安堂駅からの導線が悪いので、安堂駅から直通的の歩道橋を設置すれば不自由されないと思います。</li> </ul>

<b>問 1 2</b>	現在の庁舎に加えたい機能や充実させたい機能はありますか。 (複数選択可)
--------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	案内表示などわかりやすい誘導案内	19	11.5	
2	子育て支援スペース	10	6.1	
3	学習や交流など、多様な活動ができるスペース	17	10.3	
4	飲食スペース（待合時間に休憩や飲食ができる場所）	20	12.1	
5	売店、キッチンカーなど	24	14.5	
6	図書コーナー	21	12.7	
7	市政や暮らし、観光などに関する情報コーナー	18	10.9	
8	Wi-Fiなどの通信環境の充実	25	15.2	
9	加えたい機能は特にない	5	3.0	
10	その他	6	3.6	
	無回答	0	0.0	
	合計	165		

「10 その他」の意見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者を案内できる人を増やす、</li> <li>・高齢化を意識した対応が必要かと思われる</li> <li>・習い事ができるイベント等を増やしてほしい、</li> <li>・窓口を状況に応じて増設する</li> </ul>

<b>問 1 3</b>	庁舎の利用に際して特に重要と思うものを選択してください。 (3つまで)
--------------	--

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	案内表示などわかりやすい誘導案内	25	15.9	
2	ひとつの窓口で複数の用事を済ませることができること	27	17.2	
3	プライバシーに配慮した相談スペース	16	10.2	
4	市民の利用スペースがあること	10	6.4	
5	手続きのしやすい窓口機能	29	18.5	
6	快適な待合機能	15	9.6	
7	利用しやすい駐車場や駐輪場	13	8.3	
8	あらゆる人の利用に配慮されていること	22	14.0	
	無回答	0	0.0	
	合計	157		

<b>問 1 4</b>	その他、新庁舎の利用に関するご意見、ご要望がありましたらご自由に記入してください。
--------------	---

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	記入あり	30	42.3	
2	記入なし	41	57.7	
	合計	71		

ご意見、ご提案等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい新庁舎になり近隣市町村の方からもキレイになったねと言われうれしくなります。</li> <li>・レストランや食堂をつくり、そこで亀のコーラが飲みたいです。市販されているし市役所でも購入できますがメニューにくみこんだり、柏原市役所レストランでしか食べられない、ぶどうを使ったスイーツなどをアピールしても面白いと思います。</li> <li>・1階は銀行のように順番もよくわかって、以前より使いやすいように感じました。もし空いている場所があるなら、ハローワークがここにあればいいと思います。</li> <li>・市民の利用スペースの拡充により、親しみやすい庁舎を希望します。</li> <li>・循環バス以上のサービスがあればと思います。高齢者向けにということで、家の近くまで送迎など。</li> <li>・月に数回、休みの日でも利用できるようなれば嬉しい。</li> <li>・市役所までの交通が不便です。車がある時はいいのですが、年をとりバスしかありません。もっとバスの便を増やしていただきたいと思います。</li> <li>・新しい庁舎になって良かったと思う。柏原市らしい建物で気に入っております。</li> <li>・市役所をよく利用できるようなPRが必要だと思います。市役所の内容や便利だという話はあまり聞かえてこない。</li> <li>・待合時間に休憩や飲食ができる場所、売店、コンビニのようなお店があればと思います。</li> <li>・小さな子供を短時間預けられるコーナーがあれば、子供を連れて来ても安心して手続き等が出来ると思います。</li> <li>・庁舎内の見学等を希望。</li> <li>・知り合いが駐車場の道順が見にくいと言っていた。駐車場に案内員を置いてみてはどうでしょうか。</li> <li>・車での進入路入口及び駐車スペースへの誘導がどこに駐車できるのかが解り辛いと思う。</li> <li>・車での出入口がもう1カ所欲しい。</li> <li>・安堂駅から直接の歩道橋を設置すると電車で来庁する気になる。</li> </ul>



- ・混雑した時、駐車スペースが少なく待ち時間がある。平面ではなく空間を利用した立体駐車場を要望します。イベント等で河川に停めなくても済む。
- ・他の市役所では体の不自由な方や高齢で歩行が不自由な方々に対して受付の方や職員の方々がサポートされている姿を見た事がありますが、柏原市役所ではありません。サポートできる人員数がないのであれば、もう少し障害者や高齢者の方々を中心に建て方を考えた方が良かったのではないのでしょうか。建て替えに反対しているではありません。利用する市民の目線ですべきでは。
- ・柏原市に大きな意味での市民の憩いの場が無いように感じています。老若男女問わず、市庁舎中心に医療施設・文化施設・スポーツ施設の揃った総合施設を計画する。柏原市の多くの自然資産・歴史資産を有効に活用し、人口増加につなげる事が、市庁舎周辺環境の計画により大きな一歩を踏み出せるように思います。
- ・近所にはコンビニもありません。ちょっとしたカフェやコンビニ、手続き前にちょっと整理できるようなスペースがあれば便利だと思います。市役所に用事がない人でも、そういうところに寄って柏原市の事を知ってもらえるような展示物を見たりできたらいいし、道の駅のような感じで物産を販売したり（ふるさと納税の返礼品の紹介なども）。せっかくキレイな新庁舎を建ててすごく車通りの多い道路に面しているので、人を集めるように利用すべきだと思います。
- ・高齢者には分かりにくいシステムが増えたと感じました。表示を見ればわかることばかりですが、私自身、一回目は前の方がシステムについて（発券など）質問されていたことを聞きながら、その後ろを進んでいった感じでした。足元にも、大きく表示（やじるし）も、あったらよいのではないのでしょうか。また、入り口が横にもありますが、それを大雨のとき気づかず、走って正面まで回ったので、外から見てわかりやすくその表示もあったらうれしかったです。全体的に明るくなり、ゆっくり待つことができるようになったのは良かったです。みんなが慣れていったら、スムーズになるのではと思いました。
- ・新庁舎は、私たちの手続きや相談の機会において、深く多様な行政的素養のある人にめぐりあえる場であってほしいです。
- ・図書館のような勉強や読書をするスペースに、柏原市の人の手作りの卓や椅子などで静かな空間があれば行きたいと思いました。色んな募集やスクールの案内が一目でわかり、学生さんから高齢者まで使える場所が欲しいです。
- ・窓口で隣の仕切り板がもう少し高い方がいいのでは。隣りの人がカウンターで話されているのが少し耳に入ったので、きっとこちらの話しも聞くとともにしに耳に入るのでは、と感じました。
- ・旧庁舎の際は、モニターや番号札がなかったので、転入手続きの際に他の利用者様に順番を抜かされ、窓口の職員様にもこちらから数回声をかけるまで手続きが進まず、長時間待たされたことがありました。新庁舎になり、モニターや番号札での案内となり、スムーズな利用ができ本当に助かります。
- ・スペースや部屋に空きがあるなら、市民も利用できるような開放的な市役所であるとより嬉しい。