

2013年度町田市市政モニター 第1回アンケート集計結果

実施期間 2013年8月9日（金）～2013年8月27日（火）
※期限過ぎに提出されたものも集計しています。

テーマ 1.あなたと町田市
2.日曜窓口について

アンケート対象 2013年度町田市市政モニター

対象者数 171名

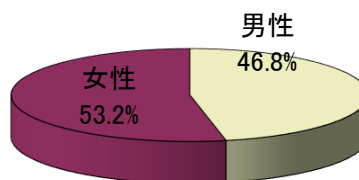
回答者数 154名

回収率 90.1%

回答者の属性

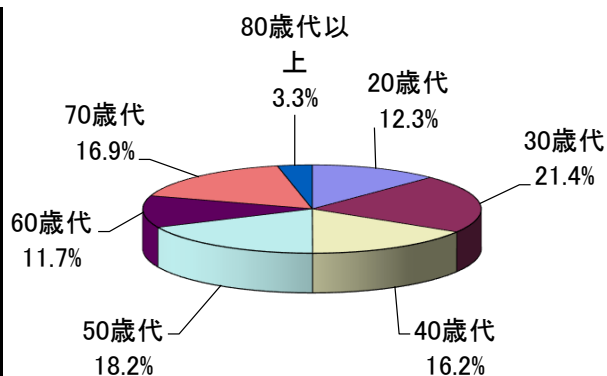
(1)性別

性別	人数	%
男性	72	46.8%
女性	82	53.2%
合計	154	-



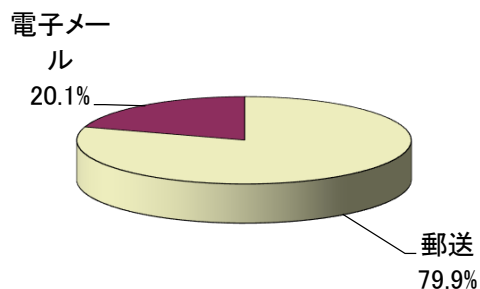
(2)年代

年代	人数	%
20歳代	19	12.3%
30歳代	33	21.4%
40歳代	25	16.2%
50歳代	28	18.2%
60歳代	18	11.7%
70歳代	26	16.9%
80歳代以上	5	3.3%
合計	154	-



(3)回答方法

性別	人数	%
郵送	123	79.9%
電子メール	31	20.1%
合計	154	-



～今回のアンケートテーマ～

1. あなたと町田市について
2. 日曜窓口について

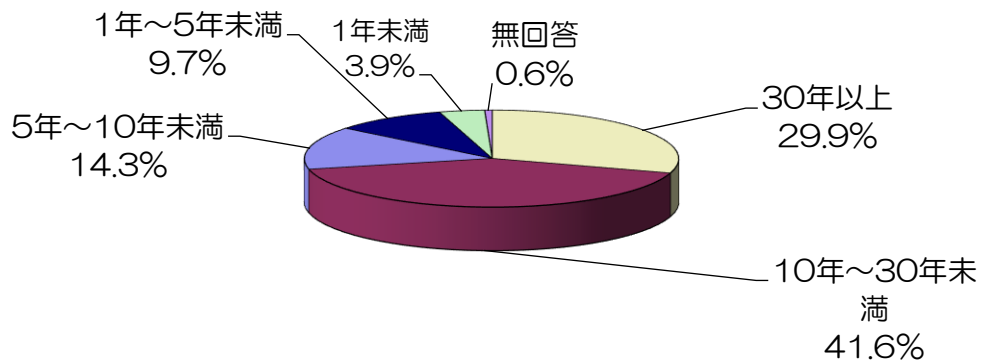
※回答が択一または1つのみ選択の場合は「構成比」を、複数選択の場合は「回答比」を表示します。

※自由記述部分は、ご本人の意を尊重し、文体・表現はそのままいたしました。

1.あなたと町田市

- Q1 あなたは町田市に住み始めて、どのくらい経ちましたか？
(1つだけお選びください)

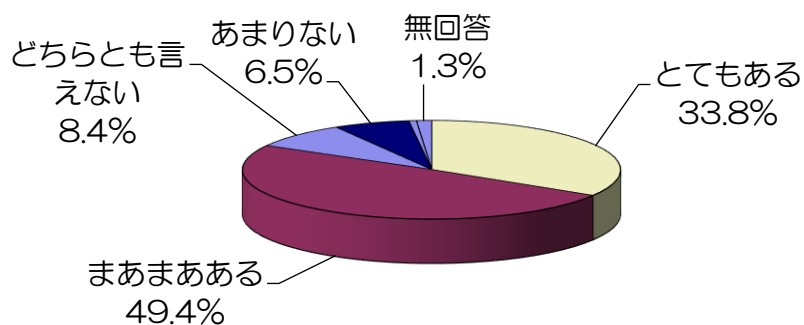
回答内容	回答者数	構成比
30年以上	46	29.9%
30年未満～10年	64	41.6%
10年未満～5年	22	14.3%
5年未満～1年	15	9.7%
1年未満	6	3.9%
無回答	1	0.6%



💬 10年以上、町田市に住んでいらっしゃる方が、全体の約7割です。

Q2 あなたは町田市に愛着がありますか。（1つだけお選びください）


回答内容	回答者数	構成比
とてもある	52	33.8%
👑 まあまあある	76	49.4%
どちらとも言えない	13	8.4%
あまりない	10	6.5%
まったくない	1	0.6%
無回答	2	1.3%



☰ 町田市に愛着が「とてもある」「まあまあある」と回答された方が全体の8割をしめています。

Q3 Q2で町田市に愛着が「とてもある」もしくは「まあまあある」と答えた方にお聞きします。

愛着がある理由をお教えてください。（いくつでもお選びください）

回答内容	回答者数	回答比※
 緑や公園など自然環境が良いから	92	71.9%
繁華街のイメージが良いから	30	23.4%
治安が良いから	23	18.0%
地域（近隣）との関係が良いから	17	13.3%
博物館や美術館など文化施設が豊かだから	17	13.3%
文化的遺産や観光名所が豊かだから	18	14.1%
体育館や運動場などのスポーツ施設が充実しているから	10	7.8%
公共交通機関が整備されているから	18	14.1%
幼少期の頃から住んでいるから	10	7.8%
その他	27	21.1%

※Q2で「とてもある」もしくは「まあまあある」と答えた方の回答比です。



町田市に愛着がある理由として「緑や公園など自然環境が良いから」を選んだ方は、全体の71.9%でもっとも多かったです。

その他の主な理由

【生まれ育ったまち、愛着がある】

- 長年住んでいるので、慣れ親しんでいるから。
また、家の徒歩圏内に医療機関、銀行、店など一応そろっているので生活するには便利だから。
- 初めて自宅をもうけた場所だから、又、子育ての場所で勤め先のある町でもあるので。
- 30年以上住むと愛着がでてくる。
- 最初の勤務地が町田（10年間）で印象が良かった
- 29年住んでいるので愛着が出て来ました。
- 長く住んでいる
- 住み慣れた町だから

【交通の便、アクセスについて】

- 教育機関との接点が多く、尚且つ近隣の遊歩地（海・山・川）への利便性に良い環境にあると思慮いたします。

【子どもが生まれ育った街だから】

- 子どもの入園等を町田ですごしたから
- 二人の子育てをしてきて色々知る事が出来た町です。

【そのほかのご意見】

- 嫁いで来た場所だから
- 町田市の高校に通っていたため
- 上記の理由の中にはないが、「住めば都」状態です。

Q4 Q2で「あまりない」もしくは「まったくない」と答えた方にお聞きします。
愛着がない理由をお教えてください。（いくつでもお選びください）

回答内容	回答者数	回答比※
文化的遺産や観光名所が乏しいから	1	9.1%
👑 繁華街のイメージが悪いから	4	36.4%
博物館や美術館など文化施設が乏しいから	0	0.0%
地域（近隣）とのつながりがないから	2	18.2%
緑や公園など自然環境が良くないから	1	9.1%
治安が悪いから	2	18.2%
👑 体育館や運動場などスポーツ施設が乏しいから	4	36.4%
その他	6	54.5%

※Q2で「あまりない」もしくは「まったくない」と答えた方の回答比です。

その他の主な理由 抜粋

- 道が暗い。電灯が少ない。警察官があまり警察官らしくない。
- 好きなスポーツ（バスケットボール）を市内で体育館等をかりて行うのが難しい。
- 引越ししてきたばかりだから。
- 外でのプールがない！！
- 繁華街はパチンコ屋やゲームセンターばかり。
- 防災無線のし方の悪さ。立派過ぎる市庁舎

Q5 全ての方にお聞きします。

あなたは、町田市以外に住んでいる人たちは、町田市にどんなイメージを持っていると思いますか？具体的にお書きください。

【福祉のまち】 抜粋 他に同様の意見が、35件ありました

- 福祉が充実している町。高齢者と障がいのある人にやさしい町
- 福祉が充実している郊外のベッドタウン
- 福祉がよい。税金が高い
- 福祉が充実している。
- 福祉良く出来てる
- 福祉の町、住民税等が他の市町村と比較して高いと言われている。
- 福祉が充実している。以前から町田市が訴えてたいた事が、町田市＝福祉と言う風に思われています。
- 文化意識が高く、リベラルな感じを持っている福祉が充実していると思っている方も多い
- 福祉にやさしい町
- 高齢者支援が良い住民税が安い（真実は変わらない）市民センター窓口が多い
- 福祉の街づくりをすすめている
- 福祉政策が充実している。他市に比べて市民税・住民税が高い
- 都心のベッドタウン、福祉が充実している。
- 町田市以外の人にききましたが、町田市は福祉活動が充実しているということよく聞いています。今後も福祉活動をよくしてもらいたいと思っています。
- 福祉行政に積極的に取り組んでいる。

【神奈川県だと思われている】 抜粋 他に同様の意見が、35件ありました

- 神奈川県というイメージ。
- ベッドタウン神奈川県の市
- 町田市は東京都ではなく神奈川県だと思っている。また、緑が多いので、公園が多くあると思っている。
- 町田は東京というより神奈川県
- 東京でも神奈川でもない感じ。町田駅周辺は地方都市のイメージで意外と人が多い。町田駅周辺以外はほとんどイメージが無い。
- 東京のはじっこ、または、神奈川県だと思われることが多い。
東京都でもなく神奈川県でもないエリアで、静かな住宅地のイメージ。
- 東京都内と思われていない。（神奈川県だと思われている）
東京都でありながら神奈川県みたい
- 神奈川県民だと思ってる。都下にしては、都会。交通の便が良い。学生の街。

【治安が悪い】 抜粋 他に同様の意見が、31件ありました

- 町田駅周辺の治安があまりよくない。（客引き行為など）
- 治安が悪い都会
- 町田駅周辺は治安が悪いといいます町田市は広いね・・・とも言います
- ベッドタウンではあるが、繁華街のイメージが悪い・治安が悪い。決して好感度イメージがないと思う。
- 駅前昼、夕方は路上でのティッシュ配布、飲食店の呼び込みが多く若い女性は怖がる街と通行の妨げの話が多い町田のうわさを耳にします。夜に客引き（風俗関係）が多く、第二の歌舞伎町と悪評が高いです。

【田舎のイメージ】 抜粋

- 駅前にはぎやかだが、それ以外は田舎。車がないと生活できない。
- 東京なのに田舎
- 東京なのに田舎っぽいイメージ。
- 自分自身関西の人間なので町田に住むまで東京に町田市という町がある事を知りませんでした。東京都の中の〇〇市というとなんとなく田舎というイメージが強いです。
- 都会の田舎。東京なのに、神奈中バスが走っている不思議な市。
- 都心から離れていて、「田舎」という感じイメージがある様だ
- 地方に住んでいる人は都会と思うし地方に住んでいる人は郊外（田舎）だと思う。但し、全国的には知られた市ではない
- 急に発展した町、いなか。

【買い物が便利、商業施設が充実している】 抜粋

- 都心に行かなくても、身の回りの物は何でも揃えることができる場所
- 町田駅周辺の商業施設が充実している。高校野球が強い
- 町田駅周辺は買物に便利線が多い
- 町田に行けばとりあえずなんでも揃う。掘り出し物の古着がある

【自然が豊か、緑が多い】 抜粋

- 緑（自然）が多く駅周辺は程良く都会。
- 自然も多いが店舗も豊富。「東京都」でありながら、「東京都」のイメージがない。
- 緑や公園、自然環境が良い
- 緑が多い。道路が完備している。空気がよい。街に発展性がある。
- 緑が多く、治安が良い

【都心から遠い】 抜粋

- 東京のはずれだけど、まあまあ栄えている
- 都心から遠い。学校が多い。
- 東京のはずれ
- 人口が多い都心から遠い・・・・・・通勤がギリギリ！
- 都心より離れている。東京のベットタウン。あまり印象的でない。

【都心に近い。出やすい】 抜粋

- 鉄道の駅が二つ有り移動に便利な地域であり、商店街も人気がある。
- 都心に近く団地の多い街、
- 都心に近くて、緑が多く自然が残っている。
- 都会的、路線（電車）もあるし、便がいいから通勤しやすい
- 東京、川崎、横浜への交通の便が極めて良く、住宅地としては最適と思っている。
- 交通機関が特に良いと思う。

【その他のご意見】 抜粋

- 中途半端な都市
- お友達に言われる事は、町田市は税金が高いんでしょ？と言われそんなイメージのようです。
- 駅から離れるにつれ交通の便が悪くなる。
- 町田駅周辺は充実しているが一般的なイメージを獲得するほどの特徴はない
- 地元愛が強い
- それほど町田市を意識しているとは思わないが、敢えて言うなら
 - ①駅前の再開発が遅れている(特に小田急町田駅及びJR町田駅周辺)のではないか。近隣の相模大野、新百合ヶ丘、たまプラーザ等の駅前と比べ余りにも雑然としている。
 - ②JRと小田急の駅が遠く乗換が不便・・・・前記の再開発にもつながるが。
- 概して土地に高低の差があり、高齢者には難儀な地域だが、その欠点を上回る環境の良さ、住民の生活意識が高い住民が集まっている町である。
- 小田急線を利用できない所へはバス便交通渋滞が多くて不便とここを引越して出て行った方に云われた。その点はたしかに、あると私も感じています。
- これといって特別なイメージのない市だと思われると思う
- 何も無いイメージ（忙しいので何も知らないだけかも）
- 町田は広いわりに、何も無い！！

Q6 あなたが、町田市をPR（宣伝）することを考えてください。
どのような事をPR（宣伝）したいと考えますか？具体的にお書きください。

【緑、公園、自然環境が豊か】 抜粋 他に同様の意見が、87件ありました

- 結構緑が多いと思ったので、そこをもっとPRすべき。あと「あたたかい町」とか「森や緑を大切にしよう」など
- 都内としては自然が比較的豊かであり、駅周辺で生活に必要なものがそろそろ。都心、地方に出るのもそこそこ便利である。
- 四季折々の花々が咲く公園がたくさんあるので、どの季節にきても違った景色を楽しめること。
- 子供を育てる中で自然もあり、医療費など中学3年生まで負担してくれるのは助かります。
- 緑豊かで散歩コースがたくさんある
- 尾根緑道をPRしたい。季節によって様々な植物が花を咲かせるので散歩に適しており、また、歩道も整備されているためウォーキングやジョギングにも適している。春には、さくらまつりも開催され見事な桜を楽しめるほか、地方からの物産店も数多く出店しているので、市外の方も十分に楽しむことができると思う。
- 緑と自然にかこまれていること
- 福祉に力を入れていること
- 里山などの自然が残っていること
- 何ととっても、自然とのバランスが、ギリギリ保たれていると思います。これ以上の開発はいやですが・・・。なので「豊かな自然」、「交通機関の充実」、それから「何かノンビリ」しているところもいいと思います。
- 環境を大切にしたい、とする住民が多いですよ。
- 緑が多い。都市型農家が接近している。空間が広い。都心、横浜に1時間未満で行ける。
- 緑が豊か（雑木林も残っている）川には魚やカワセミもいて自然が豊か。ヒートアイランド現象の都中央部よりずっと過ごしやすい。
- 緑が多く、治安が良い
- 緑が多く（都心に比べたら、本当に緑が多い！）、神奈川県にも近く、利便性が良い。緑、畑の多さですね。おかげで、住んでいてとても気持ちが良いです。
- 緑地や公園も大分整備されている。また鶴見川沿いのロードも散歩やサイクリングに適しているし史跡やハイキングコースもある。とても良い街です。この事を住民に広報するのは勿論のこと市外の人たちにも具体的にもっと上手く宣伝をしたら如何。
- 公園などが、よく整備されている。都会のオアシス。

【住みやすいまち】 抜粋 他に同様の意見が、26件ありました

- ・ 住み良いイメージをPRしたほうがいいと思うが、町並みが古く難しい。近場で自然体験することができるのであれば、PRすればいいと思う。近代的なものは、23区にまかせて差別化すべき。
- ・ 自然がたくさんあり、お店も程ほどあるので、住みよい街。
- ・ 静かで住みよい町を目指している
- ・ お年寄りの方から子供まで幅広い年代の人々が共存できる環境が整っている優しい街である。
- ・ 都心に行かなくても、色々なお店があり助かる所。自然がありでも、駅では多くのお店があり、住むには本当に良い所です。
- ・ 老人にとって良町、町田 きたれ老人
- ・ 自然が豊富でありながら、都会的な一面もあり、とても住みやすい街。
- ・ 東京のベットタウン子育てに、やさしい町

【交通の便がよい、アクセスしやすい】 抜粋 他に同様の意見が、21件ありました

- ・ 交通の便の良さと自然の割合が程良い。田舎なのに不便じゃない。
- ・ 都心まで電車1本で行け、多くのデパートが結集する場所（にぎやかな）
- ・ 若者が多く、活気のある場所
- ・ 横浜方面へのアクセスがしやすい場所
- ・ 昔ながらの街と新たな街が混在する場所
- ・ 交通機関が整備されており移動に便利な町です
- ・ バスの交通が良い
- ・ 緑が多く自然環境が良い、都心への交通が良い
- ・ 町田市は、行動範囲の中心と見れば働く場所（都心・横浜方面・八王子方面）と行楽地（湯元・箱根・多摩等）の中間に位置し、とても便利な場所です。若者や高齢者に手厚く、安心して生活できる、ずっと住み続けたい町田です。
- ・ 武蔵と相模の交差点・大山街道一絹の道・小田急線ーJR横浜線・武相の膺

【買い物などが便利】 抜粋 他に同様の意見が、11件ありました

- ・ 駅まわりは、お店もたくさんあるし、買い物は全てすませられる！駅から少しはなれると自然が豊かでのびのびできる。
- ・ 交通、買物、食事など、とにかく便利。
- ・ 都心、横浜方面へ1時間位で行かれる。都内へ行かずとも市内だけで十分な買い物ができる。
- ・ マルイもルミネも109もある！ヨドバシカメラもある！！
- ・ 普段の生活は町田の繁華街と近隣で十分にまかなえる。都会へ出向くには都心にも横浜にも程よく近い。高速道路や幹線道路が隣接し、新幹線駅も比較的近いので仕事やレジャーでの遠出にも便利。里山の風景が周りに残っていたり、境川、恩田川が流れており環境が良い。
- ・ お買物も充実!!豊かな心を育てる自然もいっぱい!!文化の香りもそこここに!!

【福祉、子育て】 抜粋 他に同様の意見が、11件ありました

- 福祉に手厚い、やさしい町
- 福祉が充実している。歩道橋には車いすのためのスロープがある。市の施設では障害のある人が働いている。
- 緑と福祉都市。
- 福祉の町の町は継続して行って欲しいと思います。（財政との兼ね合いも有ると思いますが）町田はまだ緑が沢山ありますし一寸した所に花を植えているのが目立ちます。花と緑の町は・・・

【スポーツのまち】 抜粋 他に同様の意見が、9件ありました

- もっとスポーツを盛んにしてPRしたい。
- 昔からサッカー（少年サッカー）の強い街として、ゼルビア町田を全体でもっとアピール。公共の福祉の強い街として住みよさをアピール。
- 文化遺産や観光名所等これといった名所がないので、スポーツ、グルメ（B級）等を広めた方がいいのでは
- サッカーチーム「FC町田ゼルビア」が町田市内にあることや、今年は「スポーツ祭東京2013」が開催されることも含めて、スポーツが盛んな街というのを全面的にPRできると思います。
- 緑が多く、住みやすい環境であること。少年野球や少年サッカーなど、地域のスポーツが盛んであること。
- 高校野球で全国制覇、少年サッカーでも全国制覇を果たした。スポーツを中心とした活気ある町田。まちだはいい町田。

【文化施設、スポーツ施設などが充実】 抜粋 他に同様の意見が、7件ありました

- 博物館や文化施設映画・ドラマのロケ地
お買物も充実!!豊かな心を育てる自然もいっぱい!!文化の香りもそこここに!!
- 文化施設が多く、自然公園と緑が近くにあり、生活環境（生活物質）がバツグンに良い市内です。子育て、教育、文化、高齢者対策に前向きな町田市。
- 緑の多い市であり、文化施設も少し不満だが、まあ、程良い施設はある。若い人が多く集まる市であるから活気はある。商店も各種あり、活性化が期待できる。高速（東名）に近いから便利である。
- 文化施設及スポーツ施設が充実、行政サービスも優れている。
- 緑や公園、自然環境がとても良い
- 美術館や文化施設が多い
- 体育館やスポーツ施設が多い

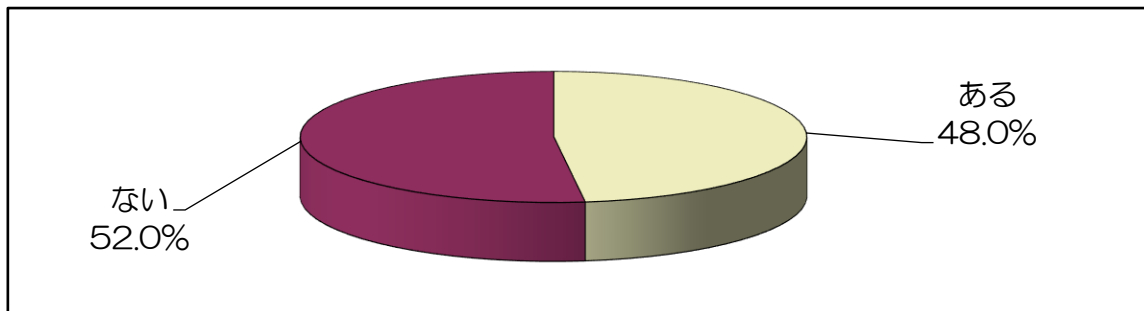
【そのほかのご意見】 抜粋 他にも多数の意見が寄せられました

- 市の形が面白い。（川崎市と横浜市の間にも一部入り込んでいる）自然もあり、歴史的な建物や美術館がある。
- 今のところ思い浮かばない。強いて言えば市役所が新しい。
- 小野路の野球場、交通の便を良くする事
- ごみの回収システムが素晴らしいと思います。分別は細かく分かりやすいですし、清掃工場は広々としていて清潔な感じで施設内の表示と係りの方の誘導で、初めてでもスムーズに、ごみの持ち込みが出来る場所です。
- 学生の街。活気のある街。学生ボランティアや、サークルによる祭など。（京都学生祭典的なやつなど）
- 企業に町田市を宣伝する前に、なぜ企業は町田市に寄りつかないかを調べたらよい。
- 農業に適した土地が多く残っているので野菜や果物それらの加工品物が安い。
（他の地域よりスーパーやドラッグストアの値段が安い）
- 自由民権運動との関連

Q7 あなたは、町田市内で地域活動したことがありますか？

(1つだけお選びください)

回答内容	回答者数	構成比
参加したことがある	73	48.0%
👑 参加したことがない	79	52.0%



参加したことがある方、ない方が、ほぼ半数です。

参加したことがある、その内容

- 小中学校などの役員
- 自治会の活動（役員・イベントなど）
- 文化・スポーツ活動（コーラスやダンスのサークルやお子さんのチームのサポート、ご自身でチームに入っている）
- ボランティア活動

Q8 あなたは「町田市市政モニター募集に」対してどのような印象をもたれましたか。また、市政モニターに応募された動機についてお聞かせください。

印象について（抜粋）

- このモニターに参加して、市政が少しでも市民にとって良くなればと思い参加しました。市民の声を聞くことに積極的な取り組みだと思います。
- 民意の意思を市政へ繁栄させることに付いては大変良い企画であると思います。
- 良いと思う。色々な意見を聞いて、より良く改善できれば良いと思った。
- 市政モニターをやっている事を知らなかった。
- この様な質問項目で何が分かるのか？

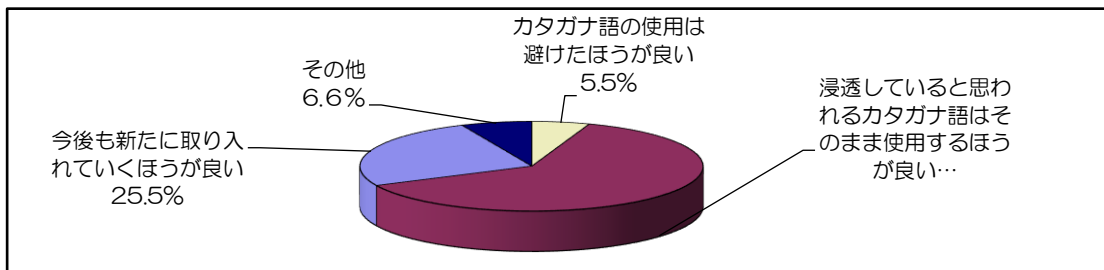
多くの方が、市政モニターに好印象を持っていただいています。ただし、市政モニターをやっていることを知らなかった方も多くいました。

応募動機について（抜粋）

- 町田市が住みやすい場所になるように意見し、協力をしていきたいと思った。
町田市民として、充実した生活を送るために、すべきことだと考えたから。
- 長く住んでいるのにあまり愛着がない。町田市の良いところを知りたい。
- 簡単に回答できそうだったので
- 謝礼がもらえるから
- 時間的に余裕ができたので、町田市に少しは貢献できるかと思って応募しました。
メールで参加できるのが手軽でよい。
- 逆にどんなアンケートを行うのか興味があった。
- 勤め帰りの小田急線で、目前にすわられた市長さんに会いました。
その日、帰宅したら、モニター募集の封書が偶然届いていましたので、勝手にご縁を感じ
応募いたしました。

Q9 「町田市市政モニター」を含め、現在、町田市役所ではカタカナ語を使用した言葉（課名など）が多く使われています。これらのカタカナ語使用した言葉に対して、あなたの考えに近いものをお選びください。

回答内容	回答者数	構成比
カタカナ語の使用は避けたほうが良い	9	5.5%
👑 浸透していると思われるカタカナ語はそのまま使用するほうが良い。	103	62.4%
今後も新たに追加していくほうが良い	42	25.5%
その他	11	6.6%



「浸透していると思われるカタカナ語はそのまま使用していくほうが良い」と回答された方が、全体の約7割でした。
 その他のご意見（抜粋）

- カタカナよりも英語、中国語、ハングル等の案内を多くしてほしい。毎年外国から来客があるのですが自分達で出掛けていけるようバスの乗り方等もう少しわかりやすい表記がほしいです。
- 特に意識して見ていなかったのだから、わからない。
- こ難しい漢字で、とっつきにくくなるより、大人から子供まで、一見でわかりやすく、親しみやすくなるなら、ひらがなでもカタカナでも、いいと思います。
- 浸透していると思われる・・・という判断基準が難しい。高齢者でもわかるような言葉でないという意味がない。
- 普段使っているひらがな、漢字の方が、字体からみても何をやる課なのかがすぐ訳るから。
- 和製英語として、年配の方々が、理解しづらい言葉は避けたほうが良いのではない。
 ＊文章を作る人は、なにげなりカタカナ語でも、理解できない事もあります。作る方は自分本位にならず、様々な人の立場に立ってほしいと思います。
- 英語教育の年少化などを考慮すると浸透していると思われるカタカナ語はやむを得ないが、パソコン等で使う特有の言葉はさけて欲しい。
- 新しいカタカナは高齢者に解りやすいルビ？訳つける。
- 外来語は時代の趨勢の範囲内でとり入れる。新聞用語を参照するのもよい。
- 最近カタカナ以外にアルファベットも多くなっている。日本語をもっと大切に使い日本語を正しく使うことが大切。
- パソコン世代の最近の若い人達は自分だけが知っている英語を他人も知っていると思こんでいる人が多いのでカタカナも良いが、むずかしい英語は絶対に使用しないで欲しい。

2.日曜窓口について

町田市では、2009年12月から毎月第2・4日曜日に、本庁舎の市民課・子ども総務課・保険年金課・市民税課・納税課の5課と忠生市民センター、南市民センター、なるせ駅前市民センター、堺市民センター、小山市民センター、鶴川市民センターで日曜窓口を開設しています。

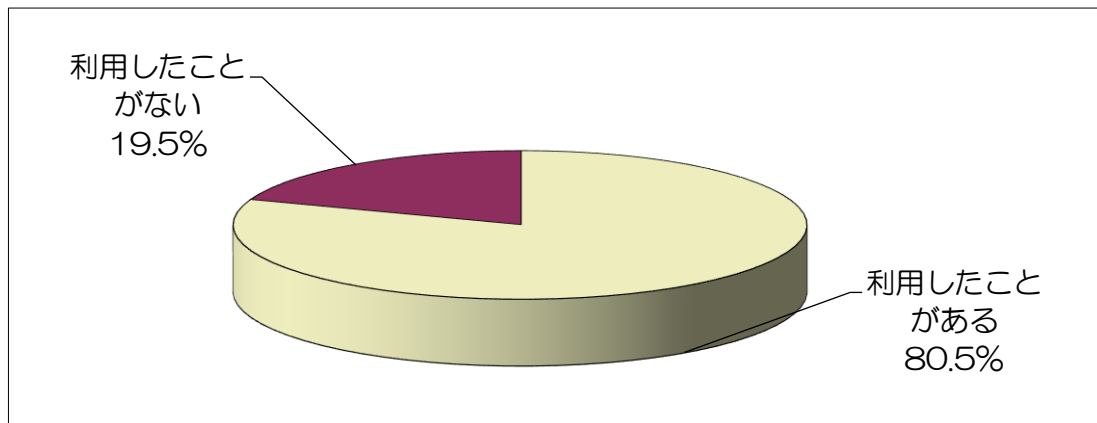
今回のアンケートでは、市民の皆様が望む窓口形態を把握し、市民ニーズに合った窓口体制を構築するため、モニターの皆様にご意見をお伺いします。

なお、アンケートの結果は、「町田市5ヵ年計画」において「行政改革プラン」の改革項目の1つに挙げた「日曜開庁の検証と市民ニーズに合った窓口業務の検討」の参考にさせていただきます。

Q10 あなたは、これまで市役所の窓口を利用されたことがありますか？

(1つだけお選びください)

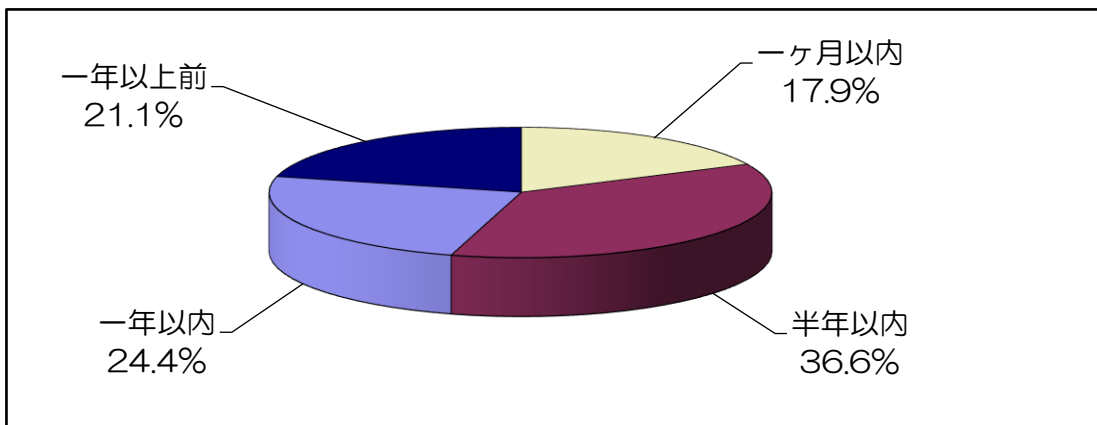
	回答内容	回答者数	構成比
👑	利用したことがある	124	80.5%
	利用したことがない	30	19.5%



☰ 全体の8割以上の方が「利用したことがある」と答えています。

Q11 Q10で「利用したことがある」と答えた方にお聞きします。最近で、市役所の窓口を利用したのはいつごろですか？
 (ひとつだけお選びください)

回答内容	回答者数	構成比
1ヶ月以内に利用した	22	17.9%
半年以内に利用した	45	36.6%
一年以内に利用した	30	24.4%
一年以上前に利用した	26	21.1%




全体の約4割の方が「半年以内に利用した」と答えています。

「1ヶ月以内に利用した」と答えた方とあわせると、半年以内に利用された方は全体の5割を超えています。

Q12 Q10で「利用したことがある」と答えた方にお尋ねします。

その用件は、どのような用件でしたか？（複数回答可）


	回答内容	回答者数	回答比※
	証明書（住民票の写し、印鑑証明書、課税・非課税証明書、納税証明書など）の取得	95	76.6%
	住民異動（転入・転出・転居など）、戸籍（結婚、離婚、出生、死亡など）	21	16.9%
	手当てや補助金・サービスの申請	17	13.7%
	保険や税金などの制度に関する相談	13	10.5%
	市政に関する相談	1	0.8%
	その他	11	8.9%

※Q10で「利用している」と答えた方の回答比です。


その他の主な理由

- 母子手帳の交付をうけに。
- 退職証明の受け取り、保険、年金の切り替え、
- パスポートの申請書をもらいに。
- 納税
- 申請書類の提出
- 税金の口座振替登録
- 住民基本台帳カード取得
- スポーツ振興課への書類提出
- 税金や保険料を納めるために。
- 国保の納入、広報やパンフをもらいに、孫のおむつ袋をもらいに。


Q13 Q10で「利用したことがある」と答えた方にお聞きします。その用件は、どちらの庁舎の窓口を利用されましたか？（複数回答可）

回答内容	回答者数	回答比※
市役所本庁舎	48	38.7%
 市民センター	66	53.2%
駅前連絡所	27	21.8%
その他	1	0.8%

※Q10で「利用している」と答えた方の回答比です。

 全体の約5割の方が「市民センター」と答えています。

Q14 Q10で「利用したことがある」と答えた方にお聞きします。Q13で回答された庁舎の窓口を利用した理由を教えてください（複数回答可）

回答内容	回答者数	回答比※
 住居の近くだから	83	66.9%
勤務先の近くだから	0	0.0%
通勤・通学・買い物などの途中で利用できたから	28	22.6%
用務先がその場所に限られていた（指定されていた）から	20	16.1%
その他	6	4.8%

※Q10で「利用している」と答えた方の回答比です。

 市役所をご利用いただいている方の約8割の方は近いところを選んでいきます。

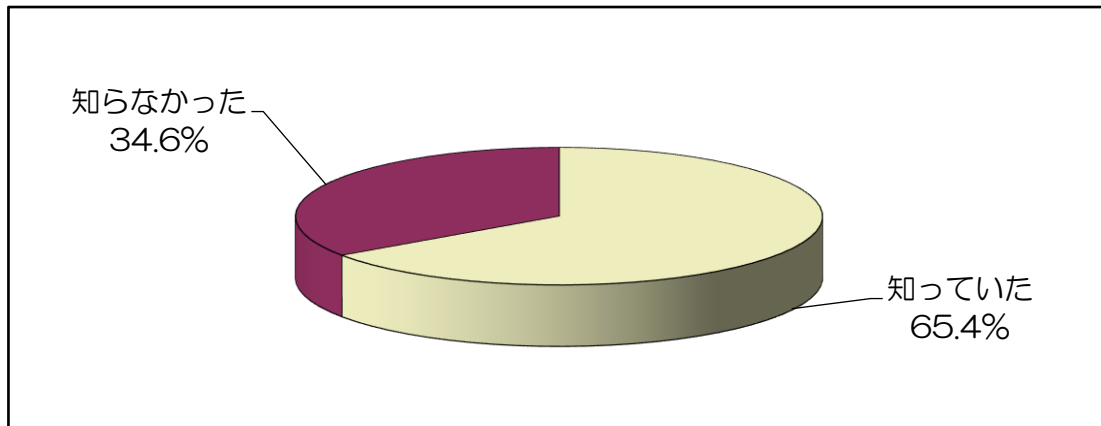
その他の主な理由

- 少し遠いんですが本庁舎に行けば何でもできるからです。
- 出かけるついでに。
- 市役所本庁舎以外は考えた事がない
- 土、日しか休みがなく提出書類に日数が切迫していたから
- 日曜窓口があったから。
- 支所ではラチがあかないと思っていた。

Q15 全ての方にお聞きします。あなたは、駅前連絡所をご存知ですか？

(1つだけお選びください)

	回答内容	回答者数	構成比
👑	知っていた	100	65.4%
	知らなかった	53	34.6%



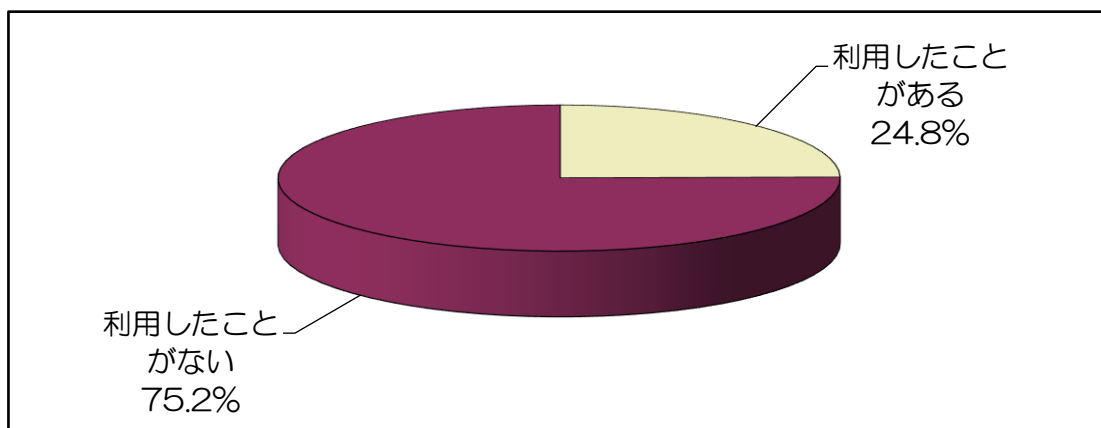
全体の7割の方が「知っていた」と答えています。

ただし、Q13で分かるように知っている方でもあまり利用されていません。

Q16 全ての方にお聞きします。あなたは、日曜窓口を利用したことがありますか？

(1つだけお選びください)

	回答内容	回答者数	構成比
	利用したことがある	38	24.8%
👑	利用したことがない	115	75.2%




全体の7割以上の方が「利用したことがない」と答えています。

Q17 Q16で「利用したことがある」と答えた方にお聞きします。

日曜窓口における職員の対応人数は、現在、市役所で約40人（市民課、市民税課、納税課、保険年金課、子ども総務課の総計）、各市民センターあたり約6人です。

（繁忙期の年度末、年度初めは増えます。）あなたは、現在の対応人数について、どのように思いますか？（複数回答可）

回答内容	回答者数	回答比※
多いと思う	10	26.3%
 適切だと思う	32	84.2%
少ないと思う	2	5.3%
その他	7	18.4%

※Q16で「利用したことがある」と答えた方の回答比です。



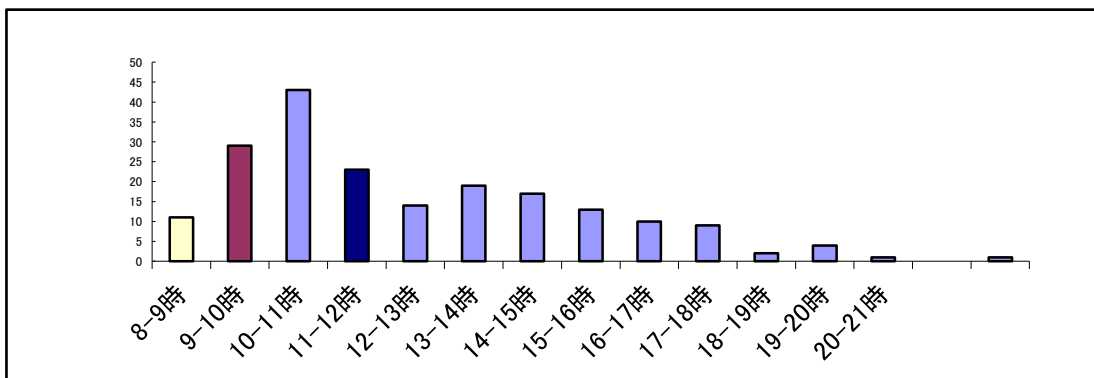
全体の約8割以上の型が「適切だと思う」と答えています。

その他の主な理由

- 平日の職員の対応人数がわからないので、多いとも少ないとも言えない。
- 各市民センターの利用人数がわからないので、なんとも言えない。利用人数に合わせて！
- 市内外への異動の時期などで混雑が予想できる月や時間帯などは職員数を増減したらどうか。
- 込み具合に応じて対応していけばよい。今後利用者が増えていくなら増やしていく必要があると思う。
- 図書本の返却のため、鶴川駅前連絡所をたずねますが、忙しそうには思ったことはありません。しかし、これが適切なのかもしれなくて判断できません。グローバル化が広がるなか、国と国との間、または国の中でも就職できないという格差が広がっていると思います。安い給与でも、福利が充実していなくても若い方々が就職する場が必要だと感じています。民間企業が力をつけていくまで、公務員を増やすことが、公の役割になるのかと思います。
- 判断が難しいので、平日と日曜の業務量と職員数から適正化して下さい。コスト削減も含めお願いします。

Q18 全ての方にお聞きします。現在、日曜窓口は午前8時30分から午後5時まで開庁しています。もしあなたが、日曜窓口を利用するとしたら、何時ごろ利用したいと思いますか？ また、その理由をお聞かせください。

回答内容	回答者数	構成比
8時～9時	11	7.1%
9時～10時	29	18.8%
10時～11時	43	27.9%
11時～12時	23	14.9%
12時～13時	14	9.1%
13時～14時	19	12.3%
14時～15時	17	11.0%
15時～16時	13	8.4%
16時～17時	10	6.5%
17時～18時	9	5.8%
18時～19時	2	1.3%
19時～20時	4	2.6%
20時～21時	1	0.6%
23時～24時	1	0.6%



多くの方が、午前中の利用をうたっています。

【その理由】抜粋

- 早い時間に用事を済ませたい。
- 買い物等のついでに行かれる時間だから
- 休日なので時間に追われることがなく、開庁している時間に行けば良いと思っている。
- 家事が片づき一休み後散歩がてら
- 朝、用事を済ませてから出かける等、他の用事も入ってくる為、午前中に利用する。むしろ毎週日曜日開庁して午前のみでも良いと思う。
- 日曜はのんびりしたい。
- 朝一で用事をすませて、休日を過ごしたいから。

Q19 全ての方にお聞きします。日曜窓口について、あなたの意見をお聞かせください。

印象について【抜粋】

- 仕事をしているので日曜やっていないと困る。もしくは平日の営業時間をのばして対応することで日曜窓口について検討してみては？
- 必要な人には非常に助かると思うので、続けてほしい。
- 存在を知ってる人が多くないように思われる。広報などより、窓口の職員がピラを手渡すなどで周知を図るべきでないか。
- 利用した事が無いので分からないが、取扱業務を市民センターと同じにした方が利用者の利便性は上がるのでは。
- 色々とぜい沢を言ったらきりが無いと思います。お金（税金）の掛かる事ですので私達市民も100%満足のいくサービスはありえないと思います。私は今くらいのサービスで良いと思います。
- 日曜日に窓口が開いてると、助かりますが、19時まで開いていて欲しいと思います。
- 駅前や、市民センターでも毎週やってくれると急に月曜日会社で必要になった時でも助かるのですが、第2、4だけでも、充分だと思います。
- 日曜日に行っても対応できない窓口があったらと思うと、なかなか行く気にもならない、遠いし。。。。
- 日曜窓口は費用対効果の面からそこに必要性を感じない。
- サービス業など休祭日に仕事がある方には、日曜だけでなく、休祭日に開いた方が便利でよい。（月2回で日にちを広報で知らせれば、負担は増えない）ネット社会になりつつあるので、将来的にはネットを利用したサービス業務を考えた方がよい。セキュリティーの問題はあるが。
- 日曜日の利用より土曜日の利用を希望している。日曜日対応ではなく土曜日窓口開設してほしい。
- 日曜より、平日の開館時間を長くしてもらえるとすごく助かる。日曜は午前中だけでもよいのでは？と思っています。
- 日曜日にしか窓口に行く時間がとれない人向けに、無駄なくサービスを提供してほしいと思います。みんながみんな休日利用だと人件費とかもかさむと思うので、可能な人はなるべく平日に利用するといった、節税意識をもちたい。
- 日曜窓口があるのはとてもありがたいと思う、ただ職員の数にはさほど必要ないのではないかなと思う。
- 平日に窓口へ行けない人もいますので、日曜窓口に賛成ですが、利用者が平日よりも少ないのは周知が足りないからだだと思います。平日と日曜の利用者が平準化すれば、平日の業務は減ると思います。