

2019年度
行政窓口・集会施設に関する市民意識調査
報告書（概要版）

2020年3月
町田市

目 次

I. 調査の概要	1
II. 回答者の基本属性	3
III. 調査結果	5
1. 行政窓口について	5
(1) 行政窓口の利用状況	5
(2) コンビニ交付の利用状況と利用意向	7
(3) 行政窓口に求めるもの	7
(4) 行政窓口の最適な配置場所	8
(5) 行政窓口の方向性	8
2. 集会施設について	9
(1) 集会施設の利用状況	9
(2) 集会施設非利用理由	12
(3) 集会施設改善点	12
(4) 集会施設の最適な配置場所	13
(5) 集会施設の方向性	13
3. 行政窓口・集会施設のあり方（自由意見）	14

I. 調査の概要

1. 調査の概要

(1) 調査の目的

行政窓口、集会施設の利用状況、行政窓口、集会施設やそのマネジメントに対する意識、意見等を調査し、統計的手法によって分析することにより現状把握や課題の抽出を行う。また、市民部施設再編計画の策定に当たっての検討基礎資料を得る。

(2) 調査設計

調査地域 町田市全域

調査対象 市内在住の15歳以上80歳未満（2020年1月17日現在）の男女個人

対象者数 2,000人

抽出方法 住民基本台帳に基づく無作為抽出

調査期間 2020年2月1日～2020年2月17日

(3) 回収結果

調査件数 2,000件

有効回収数 711件

有効回収率 35.6%

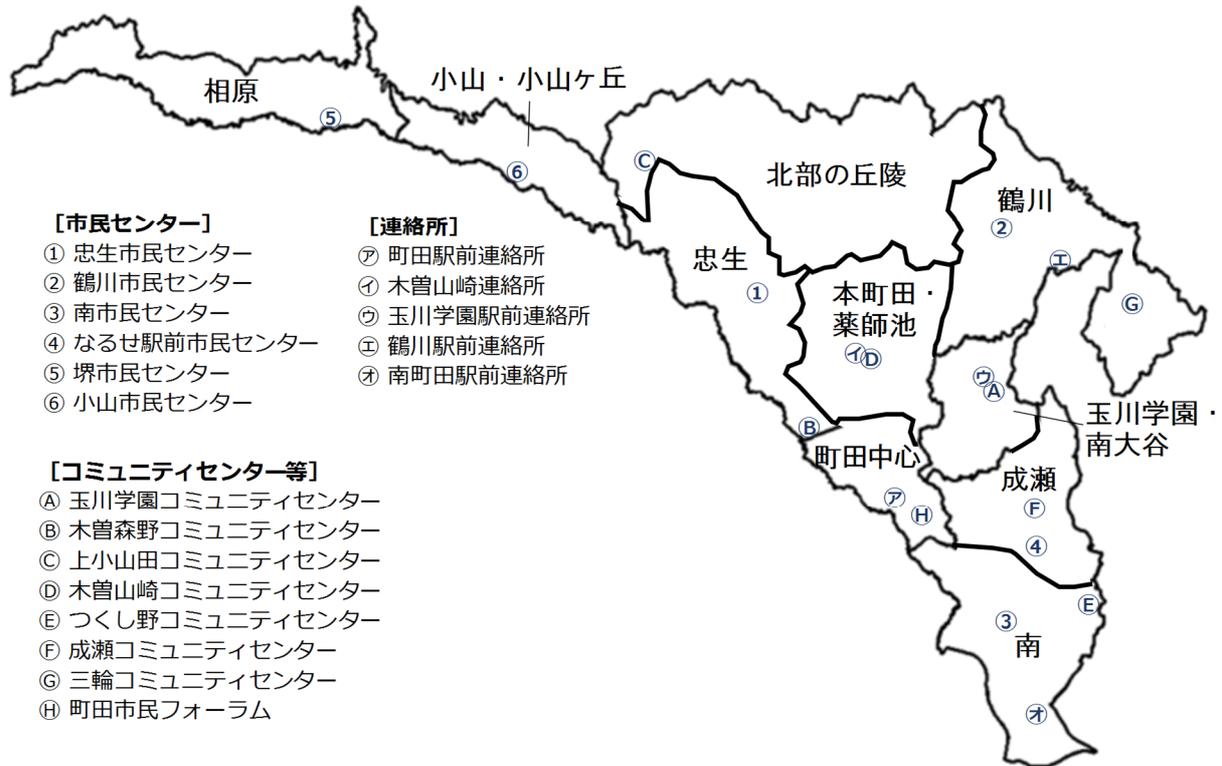
(4) 報告書における表及び図表の見方

- 図表内の「n」は、設問に対する回答すべき人数（基数）である。回答者数（「n」）が30未満のものは誤差が大きくなるため、参考値とする。
- 集計は、小数第2位を四捨五入し、小数第1位までを表示しているため、比率の合計が100.0%とならない場合がある。同様に、複数の比率の合計も図表の数字が一致しない場合がある。
- 複数回答を求めた設問では、設問に対する回答者数を基数として算出しているため、回答比率の合計が100.0%を超えることがある。
- 本文や図表内の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している。

(5) 居住地域区分

居住地域の地域区分は以下の通りである。

図 I-1 地域区分

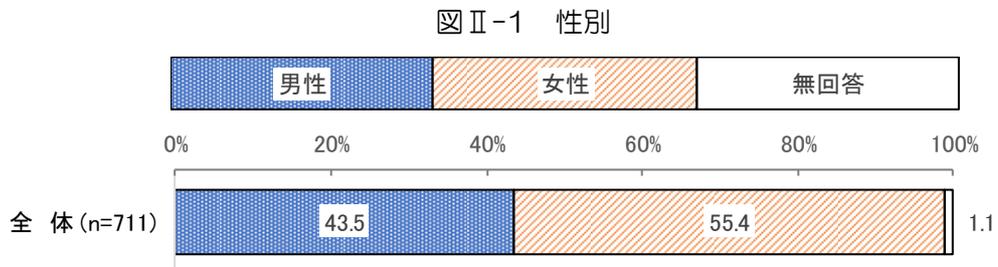


地域	町名
相原地域	相原町
小山・小山ヶ丘地域	小山ヶ丘、小山町
北部の丘陵地域	小野路町、上小山田町、下小山田町、真光寺町、野津田町
忠生地域	小山田桜台、木曽西、木曽東、木曽町、凶師町、忠生、常盤町、根岸、根岸町、矢部町
本町田・薬師池地域	本町田、薬師台、山崎、山崎町
鶴川地域	大蔵町、金井、金井町、真光寺、鶴川、能ヶ谷、広袴、広袴町、三輪町、三輪緑山
玉川学園・南大谷地域	玉川学園、東玉川学園、南大谷
町田中心地域	旭町、中町、原町田、森野
成瀬地域	高ヶ坂、成瀬、成瀬台、西成瀬、南成瀬
南地域	小川、金森、金森東、つくし野、鶴間、成瀬が丘、南つくし野、南町田

Ⅱ. 回答者の基本属性

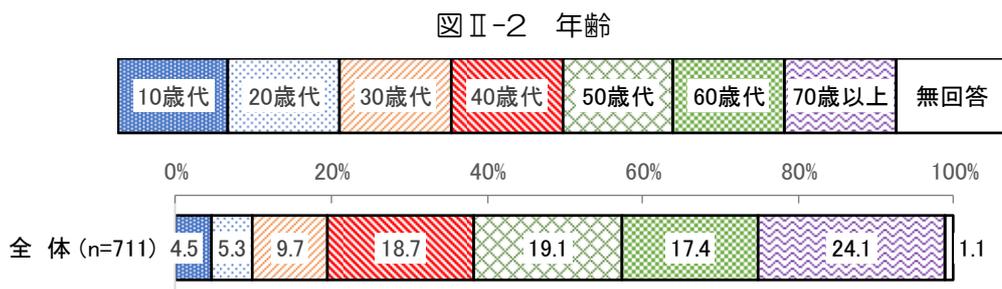
(1) 性別

「男性」が43.5%、「女性」が55.4%である。



(2) 年齢

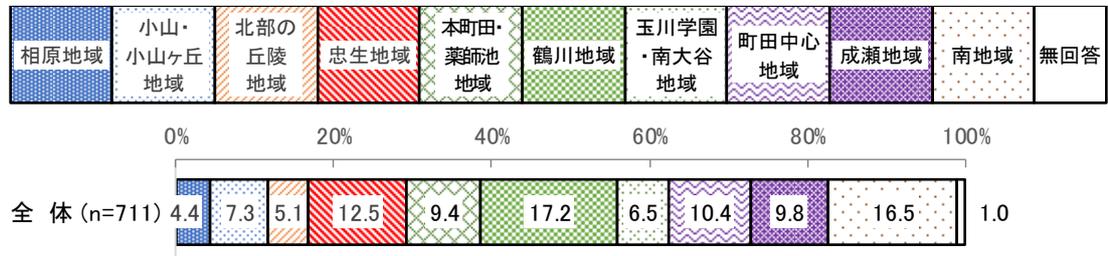
「70歳以上」(24.1%)の割合が最も高く、以下「50歳代」(19.1%)、「40歳代」(18.7%)、「60歳代」(17.4%)などと続く。



(3) 居住地域

「鶴川地域」(17.2%)の割合が最も高く、以下「南地域」(16.5%)、「忠生地域」(12.5%)、「町田中心地域」(10.4%)、「成瀬地域」(9.8%)などと続く。

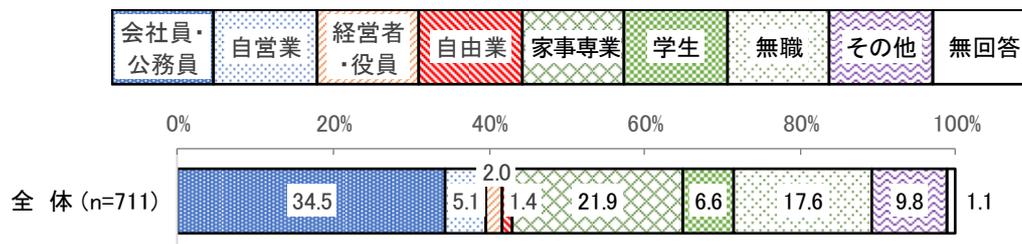
図Ⅱ-3 居住地域



(4) 職業

「会社員・公務員」(34.5%)の割合が最も高く、以下「家事専業」(21.9%)、「無職」(17.6%)などと続く。

図Ⅱ-4 職業



Ⅲ. 調査結果

1. 行政窓口について

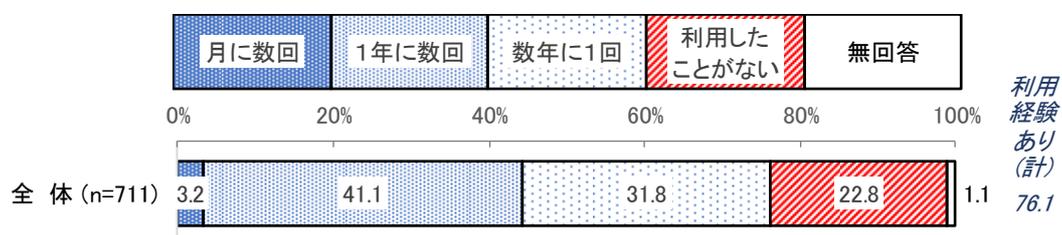
(1) 行政窓口の利用状況

問1 あなたは行政窓口をどの程度利用していますか。利用状況についてお伺いします。（あてはまるものを選び、数字に○をつけてください。）

①「市民センター」の利用頻度

「1年に数回」（41.1％）の割合が最も高く、次いで「数年に1回」（31.8％）が高い。「利用経験あり（計）」は76.1％である。

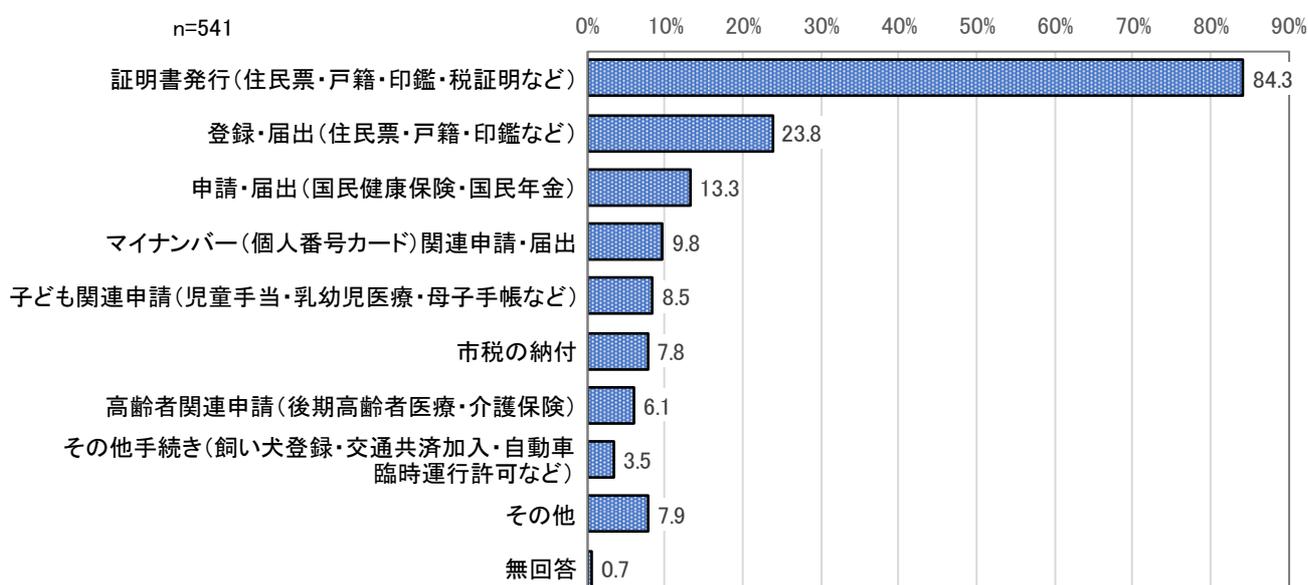
図Ⅲ-1-1 市民センターの利用頻度



②「市民センター」の利用目的

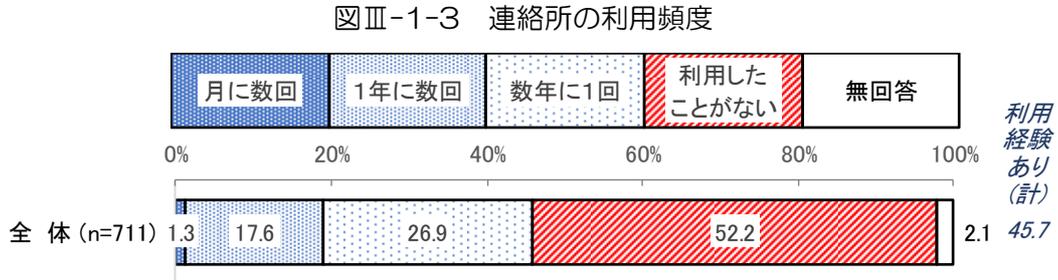
「証明書発行（住民票・戸籍・印鑑・税証明など）」（84.3％）の割合が他の項目より3倍以上高い。以下「登録・届出（住民票・戸籍・印鑑など）」（23.8％）、「申請・届出（国民健康保険・国民年金）」（13.3％）などと続く。

図Ⅲ-1-2 市民センターの利用目的



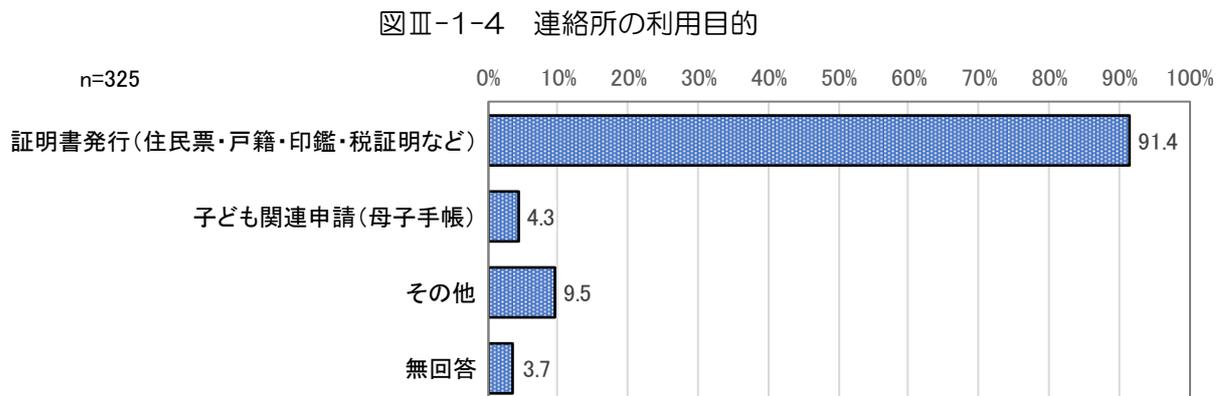
③「連絡所」の利用頻度

「利用したことがない」(52.2%)が過半数を占める。以下「数年に1回」(26.9%)、「1年に数回」(17.6%)などと続く。「利用経験あり(計)」は45.7%である。



④「連絡所」の利用目的

「証明書発行(住民票・戸籍・印鑑・税証明など)」(91.4%)が9割強を占める。「子ども関連申請(母子手帳)」は4.3%、「その他」は9.5%である。

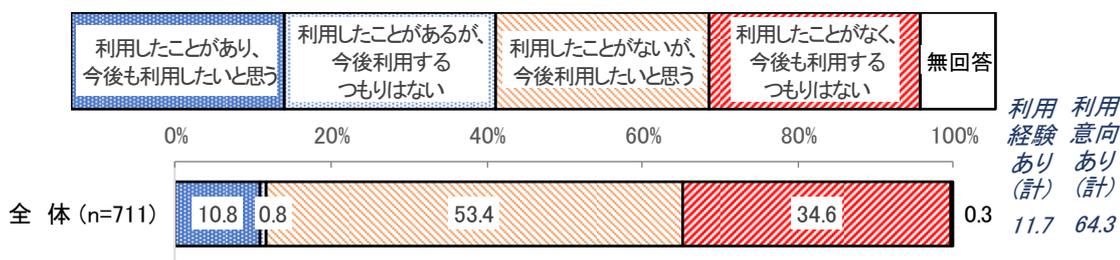


(2) コンビニ交付の利用状況と利用意向

問2 町田市では、各種証明書（住民票写し、印鑑登録証明書ほか）のコンビニエンスストアでの自動交付サービス（コンビニ交付）を実施しています。証明書のコンビニ交付の利用についてお伺いします。（あてはまるものを1つ選び、数字に〇をつけてください。）

「利用したことがないが、今後利用したいと思う」（53.4%）の割合が最も高く、次いで「利用したことがなく、今後も利用するつもりはない」（34.6%）が高い。「利用経験あり（計）」（11.7%）は1割強にとどまっているが、「利用意向あり（計）」（64.3%）は6割を超える。

図Ⅲ-1-5 コンビニ交付の利用状況と利用意向

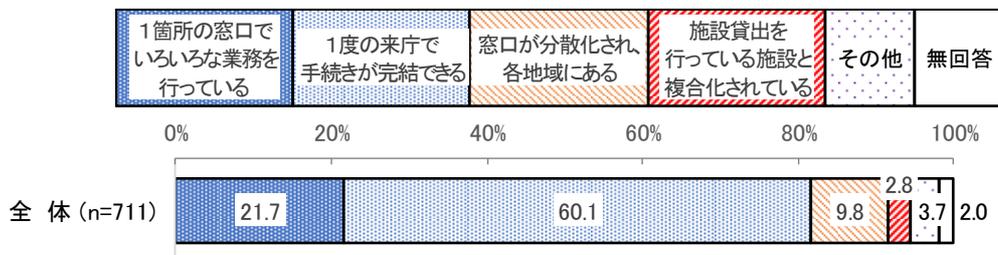


(3) 行政窓口を求めるもの

問3 あなたが手続きを行う際に、行政窓口を求めるものについてお伺いします。（あなたの考えに合うものを1つ選び、数字に〇をつけてください。）

「1度の来庁で手続きが完結できる」（60.1%）の割合が最も高い。次いで差があって「1箇所の窓口でいろいろな業務を行っている」（21.7%）が続く。

図Ⅲ-1-6 行政窓口を求めるもの

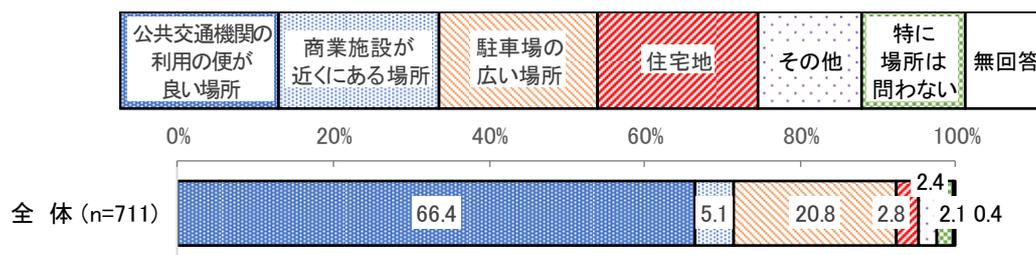


(4) 行政窓口の最適な配置場所

問4 多くの方の利便性を考えた場合の、行政窓口の最適な配置場所についてお伺いします。（あなたの考えに合うものを1つ選び、数字に○をつけてください。）

「公共交通機関の利用の便が良い場所」（66.4%）の割合が最も高く、ほぼ3分の2を占める。次いで「駐車場の広い場所」（20.8%）が続く。

図Ⅲ-1-7 行政窓口の最適な配置場所



(5) 行政窓口の方向性

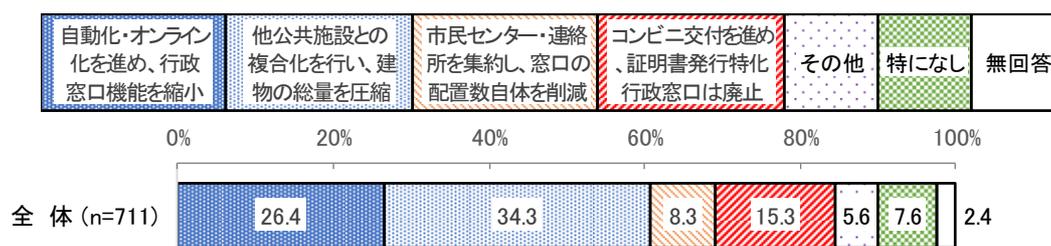
問5 将来的に予測される財政負担を抑制するため、どのような方向にしていくとよいですか。（あなたの考えに合うものを1つ選び、数字に○をつけてください。）

「他公共施設との複合化を行い、建物の総量を圧縮」（34.3%）の割合が最も高く、以下「自動化・オンライン化を進め、行政窓口機能を縮小」（26.4%）、「コンビニ交付を進め、証明書発行特化行政窓口は廃止」（15.3%）などと続く。

注）図中の選択肢の語句は簡略化している。調査票の語句は図の左から以下の通り。

1. 「行政手続の自動化あるいはオンライン化を進め、市民センターや連絡所などの行政窓口機能を縮小すべき」
2. 「市民センター及び連絡所の維持管理に係るコストを削減するため、施設の更新に合わせて他の公共施設との複合化を行い、建物の総量を圧縮すべき」
3. 「市民センター及び連絡所を集約し、行政窓口の配置数自体を削減すべき」
4. 「コンビニエンスストアの証明書自動交付サービスの普及を進め、証明書発行に特化した行政窓口（連絡所）は廃止すべき」

図Ⅲ-1-8 行政窓口の方向性



2. 集会施設について

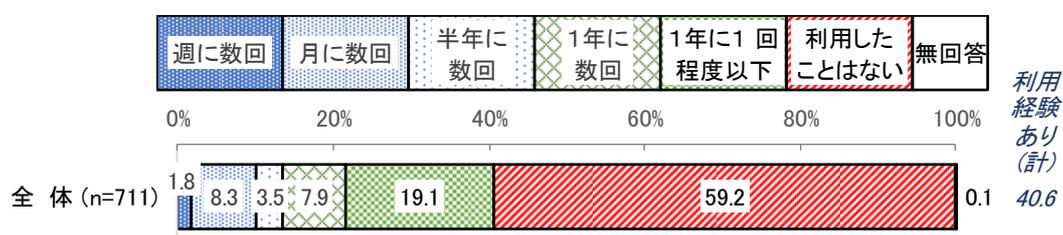
(1) 集会施設の利用状況

問6 あなたは集会施設をどの程度利用していますか。利用状況等についてお伺いします。（あてはまるものを選び、数字に○をつけてください。）

①集会施設の利用頻度

「利用したことはない」(59.2%)が6割弱を占める。以下「1年に1回程度以下」(19.1%)、「月に数回」(8.3%)、「1年に数回」(7.9%)などと続く。「利用経験あり(計)」は40.6%である。

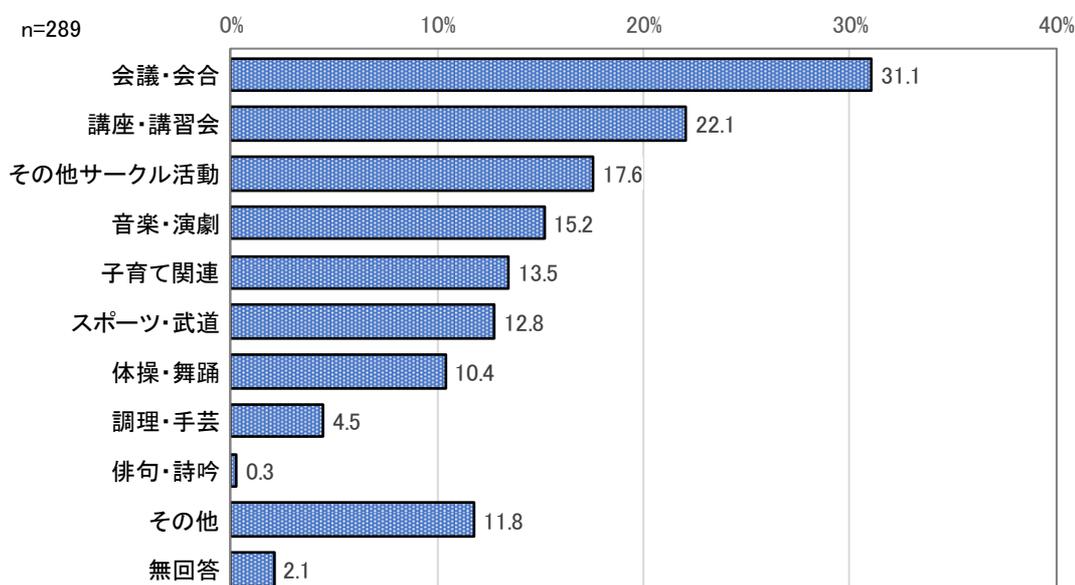
図Ⅲ-2-1 集会施設の利用頻度



②集会施設の利用目的

「会議・会合」(31.1%)の割合が最も高く、以下「講座・講習会」(22.1%)、「その他サークル活動」(17.6%)、「音楽・演劇」(15.2%)などと続く。

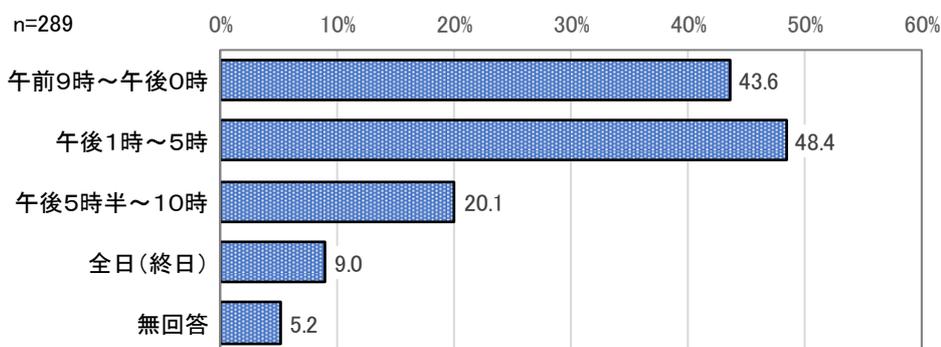
図Ⅲ-2-2 集会施設の利用目的



③集会施設の利用時間帯

「午後1時～5時」（48.4％）の割合が最も高く、次いで「午前9時～午後0時」（43.6％）が高い。「午後5時半～10時」は20.1％、「全日（終日）」は9.0％である。

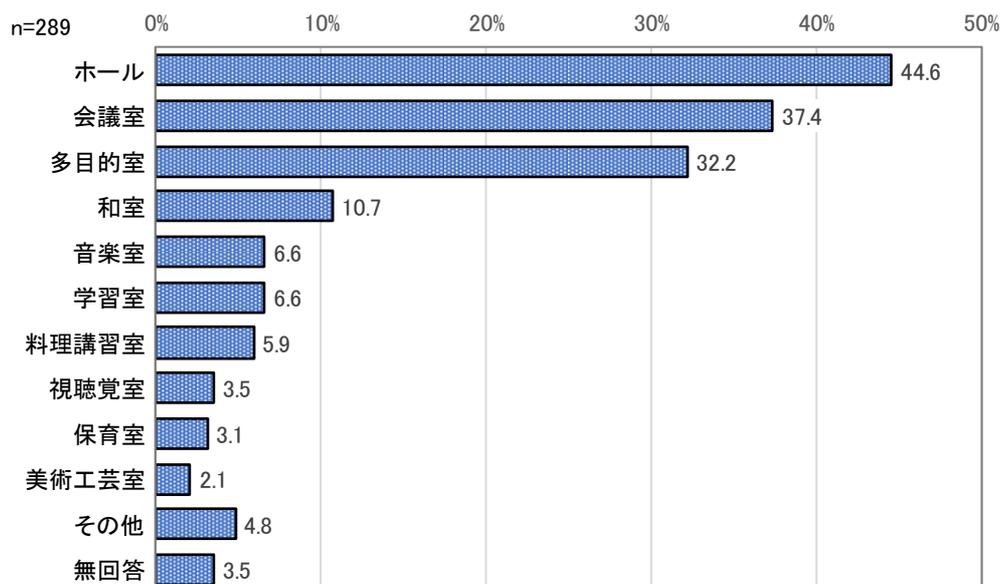
図Ⅲ-2-3 集会施設の利用時間帯



④集会施設の利用する部屋

「ホール」（44.6％）の割合が最も高く、次いで「会議室」（37.4％）、「多目的室」（32.2％）が高い。

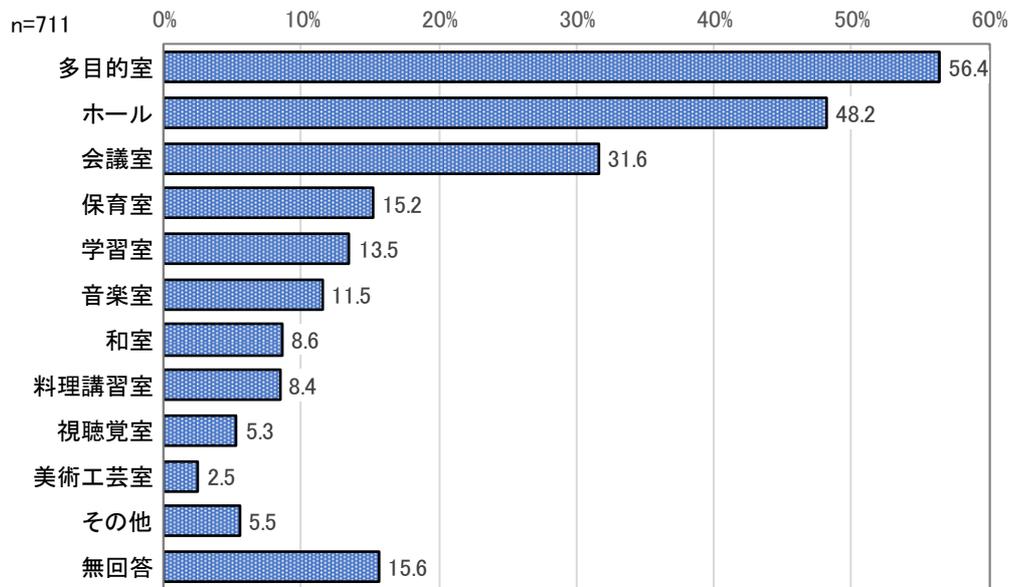
図Ⅲ-2-4 集会施設の利用する部屋



⑤集会施設として必要と思う部屋

「多目的室」（56.4％）の割合が最も高く、次いで「ホール」（48.2％）が高い。以下「会議室」（31.6％）、「保育室」（15.2％）、「学習室」（13.5％）、「音楽室」（11.5％）などと続く。

図Ⅲ-2-5 集会施設として必要と思う部屋

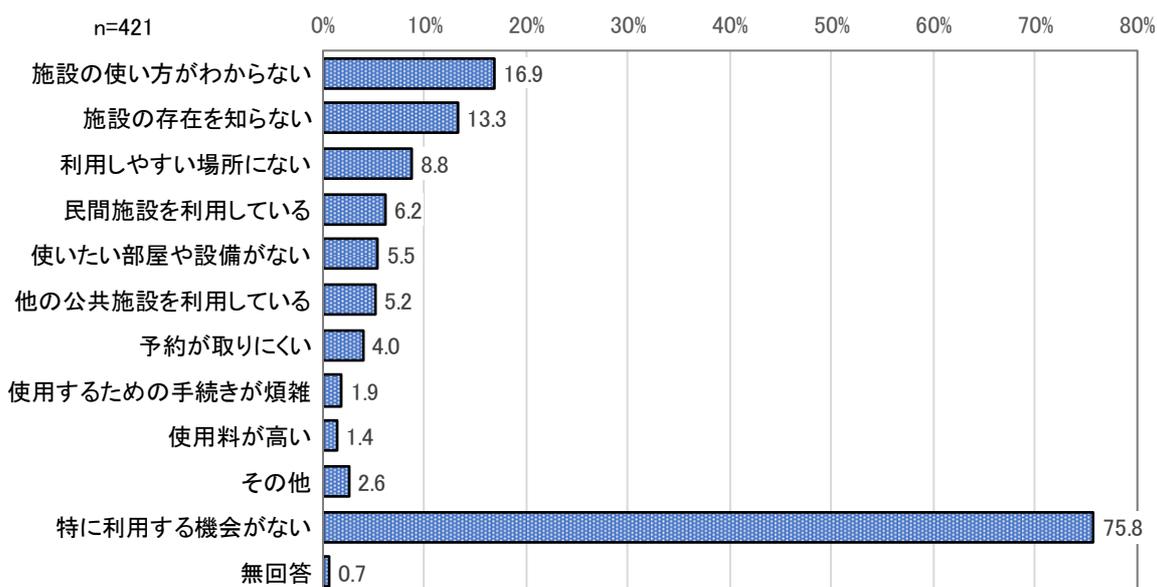


(2) 集会施設非利用理由

問7 集会施設を利用しない理由についてお答えください（あてはまる数字全てに○をつけてください。）[問6の利用頻度で「利用しない」と回答した人のみ対象]

「特に利用する機会がない」（75.8%）の割合が約4分の3を占めている。具体的な回答としては、「施設の使い方がわからない」（16.9%）、「施設の存在を知らない」（13.3%）、「利用しやすい場所がない」（8.8%）の順に続く。

図Ⅲ-2-6 集会施設非利用理由

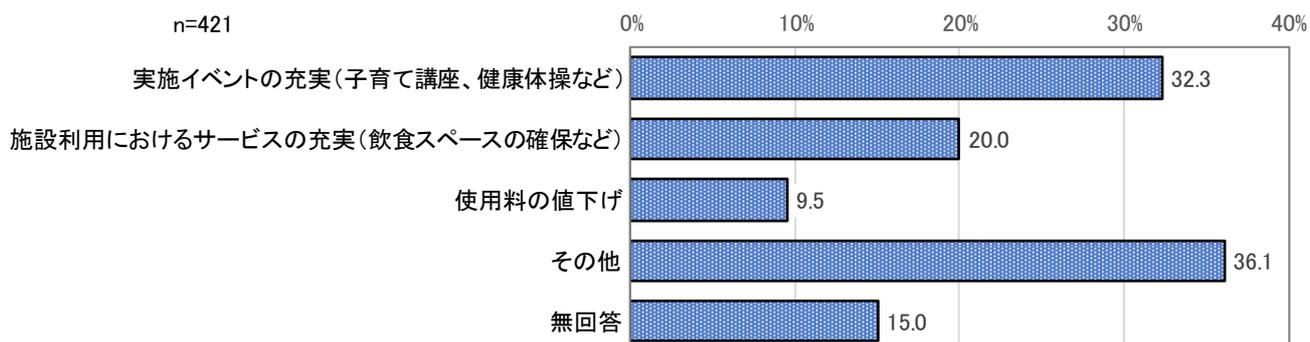


(3) 集会施設改善点

問8 今後、どのように変われば集会施設を利用したいと思いますか。（あてはまる数字全てに○をつけてください。）[問6の利用頻度で「利用しない」と回答した人のみ対象]

「実施イベントの充実（子育て講座、健康体操など）」（32.3%）の割合が最も高く、以下「施設利用におけるサービスの充実（飲食スペースの確保など）」（20.0%）、「使用料の値下げ」（9.5%）の順である。

図Ⅲ-2-7 集会施設改善点

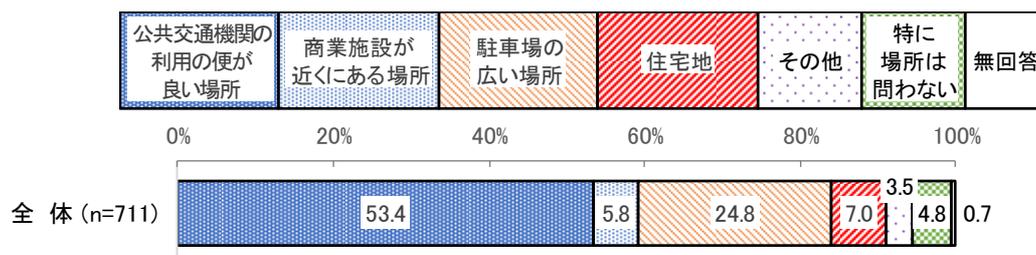


(4) 集会施設の最適な配置場所

問9 多くの方の利便性を考えた場合の、集会施設の最適な配置場所についてお伺いします。(あなたの考えに合うものを1つ選び、数字に○をつけてください。)

「公共交通機関の利用の便が良い場所」(53.4%)の割合が最も高く、過半数を占める。次いで「駐車場の広い場所」(24.8%)が高い。

図Ⅲ-2-8 集会施設の最適な配置場所



(5) 集会施設の方向性

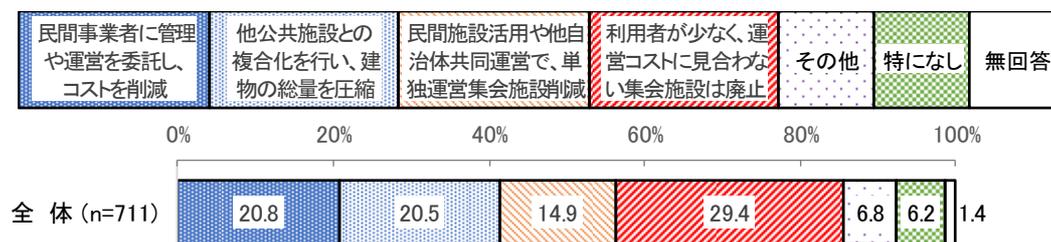
問10 将来的に予測される財政負担を抑制するため、どのような方向にしていくとよいですか。(あなたの考えに合うものを1つ選び、数字に○をつけてください。)

「利用者が少なく、運営コストに見合わない集会施設は廃止」(29.4%)の割合が最も高く、以下「民間事業者に管理や運営を委託し、コストを削減」(20.8%)、「他公共施設との複合化を行い、建物の総量を圧縮」(20.5%)、「民間施設活用や他自治体共同運営で、単独運営集会施設削減」(14.9%)と続く。

注) 図中の選択肢の語句は簡略化している。調査票の語句は図の左から以下の通り。

1. 「民間事業者に施設の管理や運営を委託することにより、そのノウハウや資金を活用し、コストの削減を図るべき」
2. 「集会施設の維持管理に係るコストを削減するため、施設の更新に合わせて他の公共施設との複合化を行い、建物の総量を圧縮すべき」
3. 「民間施設の活用や他の自治体との共同運営を進めることにより、市が単独で運営する集会施設を削減すべき」
4. 「利用者が少なく、運営コストに見合わない集会施設は廃止すべき」

図Ⅲ-2-9 集会施設の方向性



3. 行政窓口・集会施設のあり方（自由意見）

これからの行政窓口（市民センター、連絡所）、集会施設（市民センター、コミュニティセンター等）のあり方について、ご意見・ご感想があればご記入ください。

「行政窓口・集会施設のあり方」についての意見、感想を自由記入で回答してもらい、その内容を分類した。回答数は217件（行政窓口・集会施設のあり方に関連しない回答を除く）で、分類結果は以下の通りである。なお、1件の回答に複数の内容が記入されている場合はそれぞれの内容にカウントした。

「集会施設の利用向上」についての意見が最も多く、次いで「行政窓口のサービス維持・利用向上」、「オンライン化・コンビニ発行・機械化等の促進」、「利用頻度に応じ統廃合」などの意見が多い。

「行政窓口・集会施設のあり方」についての意見、感想
集会施設の利用向上（59件）
行政窓口のサービス向上（43件）
オンライン化・コンビニ交付・機械化等の促進（39件）
利用頻度に応じ統廃合（37件）
立地場所・アクセスについて（33件）
費用・財源について（32件）
施設数の現状維持希望（28件）
施設の複合化（23件）
周知・広報活動について（17件）
民間委託・民間活用（10件）
その他（16件）