

第3章 他自治体の視察調査

第3章 他自治体の視察調査

1 視察調査

2017年10月に、本調査研究の内容に係る先進的な取組を行っている自治体に対して、ヒアリングを行った。視察先の自治体及び取組の概要については次の一覧表のとおりである。

図表 3-1 視察先自治体及び事例一覧表

	自治体名		取組名	概要
	都道府県	市		
1	東京都	府中市	府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針	公共施設マネジメントの推進力を高めるためのモデル事業の1つとして府中駅周辺の複数の公共施設を対象に、にぎわいの創出や利便性の向上、施設の維持管理の効率化などを指すとともに、更なる資産の有効活用を図るための基本方針を定めたもの。
2	東京都	立川市	立川駅北口西地区第一種市街地再開発ビルにおける行政窓口機能のあり方報告書	住民異動に伴う諸手続きや国民健康保険等、利用頻度の高い業務を一つの窓口で受け付ける「窓口サービスセンター」の立川駅北口複合ビルへの移転に伴い、立川市が取り組んできた「総合窓口」の取組と実績を踏まえつつ、行政運営の効率化と市民満足度の向上及び「マイナンバー制度」に伴う生活基盤の高度情報化への対応した新施設における新たな窓口サービスの在り方について基本的な方向性をまとめたもの。
3	群馬県	前橋市	ICTしるくプロジェクト	2013年度に総務省の実証実験として行ったものであり、マイナンバーカードの導入を前に、母子健康サービス等のICT利用を検討したもの。
			マイキープラットフォーム	総務省の実証実験として行っている取組であり、マイナンバーカードのマイキー部分を活用し、マイナンバーカードを公共施設や商店街等に係る共通の手段として利用し、地域経済の活性化につなげるもの。

各自治体における取組内容及びヒアリング内容については、次のとおりである。

(1) 府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針について

①視察先

東京都府中市

②訪問先部門

府中市行政管理部建築施設課

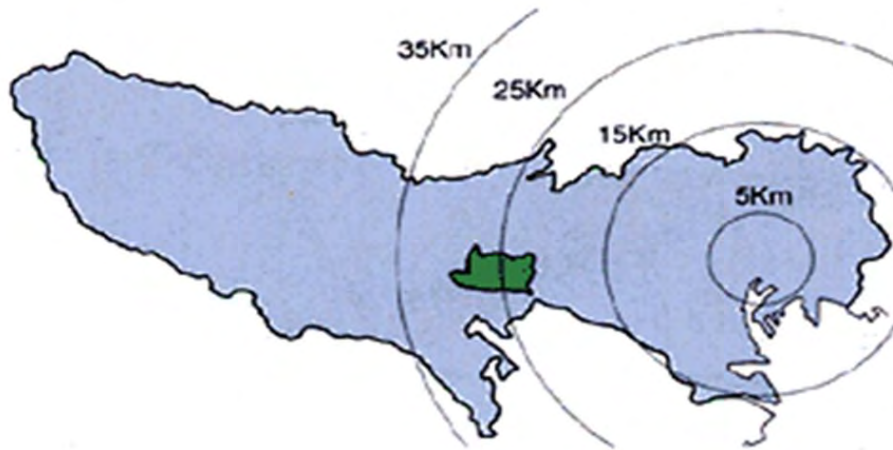
③実施日

2017年10月23日

④位置・地勢

府中市は、東京都のほぼ中央に位置し、副都心新宿から西方約22kmの距離にある。面積は29.43km²で、その広がり東西8.75km、南北6.70kmである。南端に多摩川が流れ、ここから北へ約1.7kmにわたって平坦地が広がり、これより東西に走る高さ約6mから7mの崖線から北へ約2.5kmにわたって立川段丘が広がっている。

図表 3-2 府中市の位置



(出所:府中市 HP 掲載資料)

⑤選定の背景・目的

府中市では、2014年8月に、公共施設マネジメントの実行計画として位置付ける「第1次府中市公共施設マネジメント推進プラン」を策定し、現在、当該推進プランにおけるモデル事業として府中駅周辺の公共施設の再編を進めている。当該事業については、提供しているサービスや機能に着目して対象施設を整理した上で、機能移転や統廃合を含めた公共施設の再編を行う事業であることから、「行政窓口機能・施設利用機能の再編」の検討における参考とするため、事例視察先として選定した。

⑥内容

a 策定の背景・目的

府中市では、公共施設の量に対する「最適化」と、質に対する「計画的保全」の取組を着実に進めていくための実行計画として、「第1次府中市公共施設マネジメント推進プラン(2014年8月に策定)」を位置付けている。「府中駅周辺施設の再編」は、当該プランにおけるモデル事業の1つとして施設ごとではなく、複数の施設を一体的に検討することにより、効果的かつ効率的な施設の活用を図ることや、公共施設マネジメントの取組全体の推進力を高めることを目的として策定した。

b 概要

府中駅から半径500m以内に設置されている多種多様な公共施設を取組の対象としており、施設の機能移転や統廃合等といった取組を進めるに当たっては、府中駅前の更なるにぎわいを生み出す施設再編、機能に着目した施設再編、資産活用を図る施設再編を基本方針として定めている。また、3つの基本方針に基づいた4つの再編方策として、公民連携による府中駅前公共施設の新たな活用、機能向上や効率的な施設管理等を目指した移転及び統合、最適化と財源確保を両立する資産活用、運営の見直しによる資産活用を定めている。

図表 3-3 再編に係る基本方針

<p>1 基本方針</p> <p>(1) 府中駅前の更なるにぎわいを生み出す施設再編</p> <p>市のシンボルであるけやき並木と調和を図りながら、府中駅前の更なるにぎわいの創出を目指します。</p> <p>(2) 機能に着目した施設再編</p> <p>府中駅周辺の公共施設が提供してきたサービスについて、施設の設置目的だけでなく、機能に着目して整理し、同種他施設で補完できる仕組みを整えます。</p> <p>(3) 資産活用を図る施設再編</p> <p>府中駅周辺に保有する資産について、これまでは維持しながら公共的利用を図ることが主な目的となっていました。多様化するニーズに対応するとともに、新たな財源を確保するため、今後は積極的に民間への貸付け等を行い、資産活用を進めます。</p>
--

(出所:「府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針」(府中市))

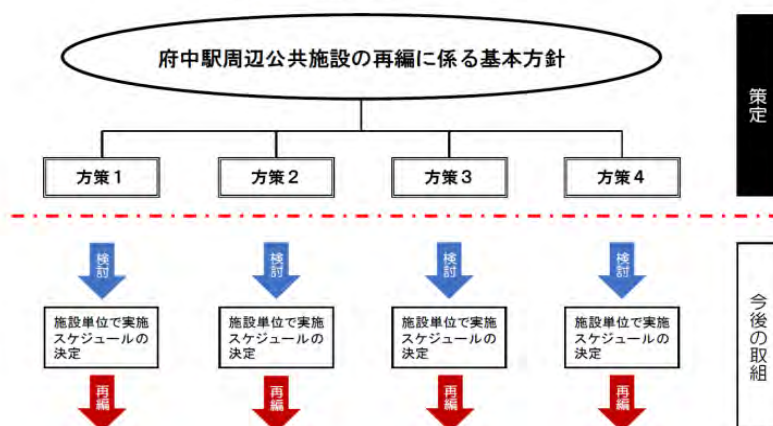
c 推進体制

「府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針」の策定に当たっては、学識経験者等で構成された「府中市公共施設マネジメントモデル事業検討協議会」を設置し、各施設の現状、課題、今後の活用方法などの検討を行った。また、2014年12月には、「対象施設の今後の方向性や利用頻度」及び「取組において重視すべき点」などについて、市民約4,000人を対象にアンケート調査を行った。さらに、対象施設の利用者に対して、アンケート等の手法を用いて施設利用者の意見を確認するとともに、施設の運営等に関わる事業者へ説明を行った。

本方針に基づく各種取組の推進に当たっては、公共施設マネジメントの担当課と再編の対象となる施設の所管課等の関係課が取組の趣旨を共有し、連携体制を取りながら進めていくこととしている。

図表 3-4 基本方針策定後の流れ

図 基本方針策定後の流れ



(出所:「府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針」(府中市))

d 取組のポイント

取組のポイントは、まず、府中駅周辺という立地を生かした施設（資産）の活用という視点から、既存施設の機能や市民ニーズの検証を行った点である。また、多くの施設がある中で、同様の機能を有する施設を対象とすることによって、最適化に向けた課題や検討内容を明確にし、モデル事業の実現の可能性を高めた点もポイントとして挙げるができる。さらに、今回の方針では各施設の再編の方向性や新たな活用を図る時期等を示すにとどめており、施設ごとの具体的な活用策や取組の実施スケジュールに関しては、今後、市民、利用者との調整や、事業方式等に係るアイデアを民間事業者から集める調査（サウンディング調査）等を実施した上で定めることとしている。

⑦ヒアリング内容

—計画の進め方について—

- ・2011年3月に作成した公共施設マネジメント白書において、公共施設の現状や、今の財源で既存の公共施設すべてを維持することは、不可能であることを明らかにした。その後、公共施設マネジメントの実行計画として位置付ける「第1次府中市公共施設マネジメント推進プラン」を2014年8月に策定した。第1次府中市公共施設マネジメント推進プランにおけるモデル事業の1つとして「府中駅周辺施設の再編」に取り組み、有識者、関係団体の代表者、公募市民で構成される検討協議会からの意見、市民アンケート、意見交換会の意見を踏まえて「府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針」を2016年1月に策定した。
- ・意見交換会等で出された反対意見については、具体的な要望を確認した結果、施設を今と変わらない状況で使いたいという意見であったが、そういった意見については、施設の老朽化の進行、人口減少、市の財政状況等の変化に伴い、現状のまま維持することはできないという説明を行いながら、取組を進めた。

—計画に対する市民からの意見について—

- ・施設までの所要時間に関する意見についてはあまり出されなかった。

—施設再編に伴う機能の在り方の検討について—

- ・築何年以上の施設は処分、利用率何割の機能は廃止といった一律の基準による判断ではなく、築年数や、諸室の機能、利用状況、他施設との機能の重複など施設の状況や、新庁舎や府中駅南口の新たな公共施設等、他の施設整備に関する計画等を総合的に検証し、判断した。
- ・施設が持っている機能を可能な限り細分化して、当該機能について他の施設で補完できるか検討を行った。
- ・市域のブロック（地域）単位での施設の再編計画まで進んでいないが、今後、地域の公共施設を建て替える際には、地域ごとのニーズに合った機能の検討が必要である。また、学校施設を建て替え

る際には、将来の児童減少により、余剰スペースが生じた際に、地域のコミュニティ機能等に活用できるよう検討することも必要である。

—民間の代替施設について—

- ・基本方針の中で、市の公共施設が廃止されても、同様の機能は民間の施設でも利用可能であるという考え方を示したが、当該施設の配置状況までは検証していない。

(2) 立川駅北口西地区第一種市街地再開発ビルにおける行政窓口機能のあり方報告書について

①視察先

東京都立川市

②訪問先部門

立川市市民生活部窓口サービスセンター担当課、市民生活部市民課、総合政策部情報推進課

③実施日

2017年10月25日

④位置・地勢

立川市は、東京都のほぼ中央、西寄りに位置しており、多摩地域の中心部分にあって、昭島市、小平市、日野市、国分寺市、国立市、福生市、東大和市、武蔵村山市と接している。市域の南側には東西に流れる多摩川が、北側には武蔵野台地開墾の源となった玉川上水の清流が流れ、地形は平坦である。

JR立川駅周辺は商業が発展し人が集まり、市域の中央部分には国営昭和記念公園や広域防災基地などがある。また、市域の北部は都市農業や武蔵野の雑木林等、緑豊かな地域を形成している。

図表 3-5 立川市の位置



(出所:立川市提供資料)

⑤選定の背景・目的

立川市では、市民からのニーズが高い証明書発行等の複数のサービスをワンストップで提供する窓口サービスセンターを運営しており、2016年に当該施設が立川駅前ビル内へ移転することに伴い、少子高齢化及び人口減少を見据えた行政運営の効率化、マイナンバー制度に伴う生活基盤の高度情報化への対応を踏まえた「新施設における新たな窓口サービスのあり方」について検討した結果を報告書にまとめている。

本報告書は、マイナンバー制度の利用及び ICT システム活用による事務効率の可能性について踏まえつつ、新たな窓口サービスについて検討していることから、「行政窓口機能の在り方」の検討における参考とするため、事例視察先として選定した。

⑥内容

a 策定の背景・目的

立川市では、2003年10月、市内で初めて、証明書発行等の複数のサービスをワンストップで提供する「窓口サービスセンター」がオープンした。その後、2010年5月の庁舎移転や、窓口サービスセンターの土曜開所の開始、自動交付機手数料の減額等、時代の流れとともに各窓口の利用率にも変化が生じている中、2016年7月に完成した「立川駅北口西地区第一種市街地再開発事業」による商業・業務・住宅の複合ビルへ当該サービスセンターが移転することとなった。

これを機に、昨今の厳しい財政状況、少子高齢化と緩やかな人口減少を見据えた行政運営の効率化、市民満足度の向上及び2016年1月から運用が開始されたマイナンバー制度に伴う生活基盤の高度情報化への対応を踏まえ、「新施設における新たな窓口サービスのあり方」について基本的な方向性を検討した。

b 概要

市民からのニーズが特に高い証明書発行等の複数のサービスをワンストップで提供する「窓口サービスセンター」における「新たなサービスのあり方」について、昨今の厳しい財政状況、少子高齢化と緩やかな人口減少を見据えた行政運営の効率化と市民満足度の向上等に対応した基本的な方向性をまとめたものである。

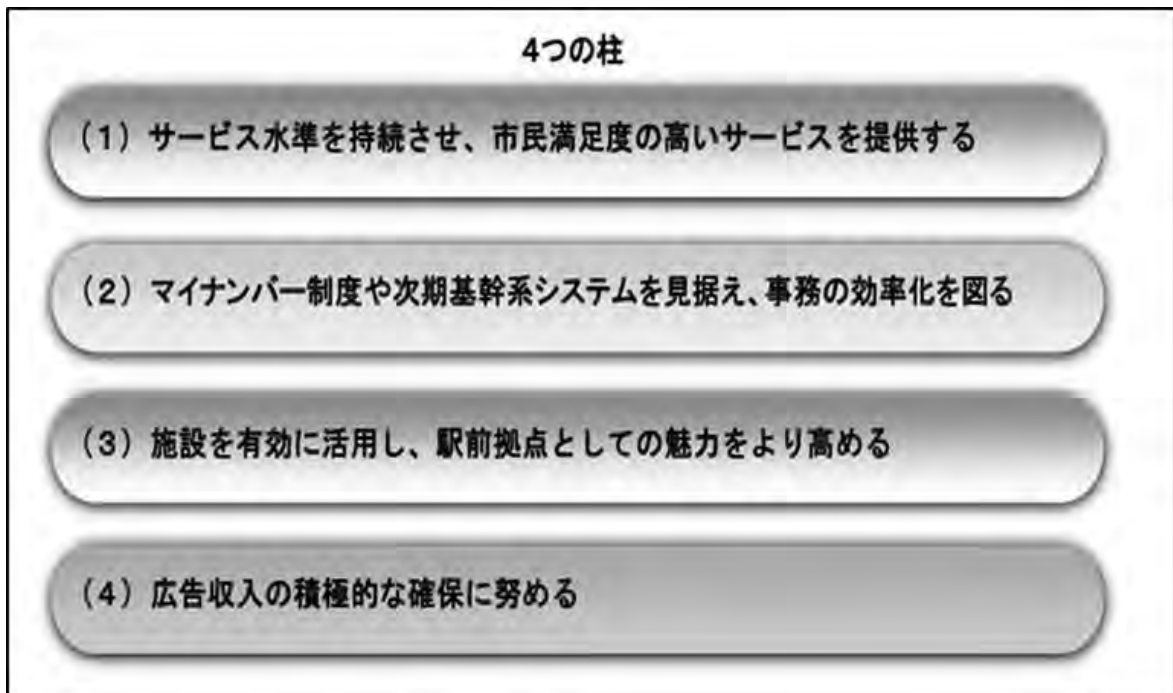
c 推進体制

庁内関係各課の委員で構成する「立川市新たな窓口サービスのあり方検討委員会」及び「立川市新たな窓口サービスのあり方検討委員会検討部会」において、会議、事例視察等を通じ、検討を進め、新施設窓口のレイアウト等を含めた検討の結果として「立川駅北口西地区第一種市街地再開発ビルにおける行政窓口機能のあり方報告書」を策定した。

d 取組のポイント

本取組については、対象である立川窓口サービスセンターが、JR立川駅に隣接した利用度の高い立地要件の建物に移転すること及び移転後の当該施設の延床面積が約531㎡であることを活かし、魅力ある行政サービスの拠点となるよう、次の4点を基本的な柱と考え、移転後の施設のレイアウトを含めた、新しい窓口サービスセンターの在り方を検討した。

図表 3-6 新たな窓口サービスセンターにおける4つの基本的な柱



(出所: 立川駅北口西地区第一種市街地再開発ビルにおける行政窓口機能のあり方報告書)

⑦ヒアリング内容

—事業実施によるメリットについて—

- ・利用者としてのメリットは、一つの窓口で受付を完結できること及び夜間・休日に届出が可能であることによる住民サービス・利便性の向上が挙げられる。
- ・市としてのメリットは、施設内にデジタルサイネージ、立川ビジョン（市案内図）を設置することによる広告収入の増加が挙げられる。

—事業実施における課題について—

- ・市民満足に関することでは、土日・夜間に取扱っていない業務、機械トラブル、主管課の判断が必要な内容等への対応、誤った案内等が挙げられる。
- ・職員に関することでは、土日・夜間も業務を行っていることによる人員体制の問題、主管課との共通認識、職員のスキルアップ、人材育成等が挙げられる。
- ・施設内の設置している自動交付機に関することでは、市民の機械操作への苦手意識及び自動交付機の保守費用に係ること等が挙げられる。

—サービスセンター利用者について—

- ・年齢層は様々である。
- ・昼間は高齢の方の利用が多い。子ども関係の申請は受付しか行わないため、若い父母の利用はあまりない。

- ・夜間利用は会社帰りの方が多い。
- ・年金の免除も行っていることから、学生の利用も一部ある。
- ・近所の高齢の方の利用も多い。
- ・専用の駐車場がないため、利用者はバス等の公共交通機関及び自転車で来る必要が出てくることから、広報等で周知する期間が必要だと考えている。

—連絡所等の複合化計画について—

- ・マイナンバーカードによるコンビニ交付等の普及により、証明書等の発行業務等を担う連絡所としてではなく、例えば「福祉の相談窓口」といった機能で配置することも考えられる。
- ・窓口の在り方については、2017年度検討中である。

—郵便局での証明発行業務について—

- ・郵便局については、各連絡所機能を地理的に補完する目的で拡大してきた経緯があるが、①利用率が全体交付の1パーセント未満という非常に低い状態であること、②マイナンバーカードによる証明書のコンビニ交付も始まり、郵便局もマルチコピー機を設置する方向になったことから廃止も検討している。

—マイナンバーカード取得率向上に向けた取組について—

- ・現状では、特に行っていない（2017年度中に試行的に取り組む予定）。
- ・自動交付機での証明発行割合が全体の41.1%近くを占めているため、今後、自動交付機を廃止した場合、マイナンバーカードを利用してもらう必要が出てくることから、広報等で周知する期間が必要と考えている。

(3-1) 前橋市 ICT するくプロジェクトについて

①視察先

群馬県前橋市

②訪問先部門

前橋市政策部情報政策課

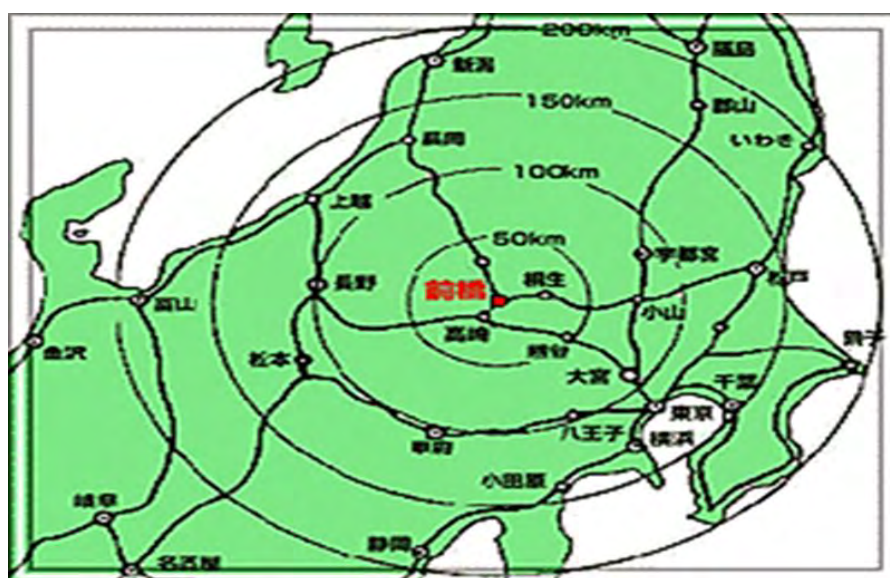
③実施日

2017年10月27日

④位置・地勢

前橋市は群馬県の中央部よりやや南に位置し（市役所の位置は、東経139度03分48秒、北緯36度23分22秒）、東京から北西約100kmの地点にある。市域の北部は上毛三山の雄、赤城山に至り、北から南に向かって緩やかな傾斜となっている（最も高いところは赤城山（黒檜山南面）の海拔1,823m、最も低いところは下阿内町（しもあうちまち）の64m）。市の中央部から南部にかけては、海拔100m前後の関東平野の平坦地が広がり、本市を両分する形で南流する利根川の両岸に市街地が開けている。

図表 3-7 前橋市の位置



（出所：前橋市 HP 掲載資料）

⑤選定の背景・目的

前橋市では、ICTを活用したまちづくりに取り組んでいるところであり、ICTを活用した様々な施策を行っている。中でも、母子健康、医療関連分野にICTを活用する「ICTするくプロジェクト」は、公的個人認証機能を使った仕組みの構築・活用の成功事例とされていることから、「行政サービスにおけるICT利活用」の検討における参考とするため、事例視察先として選定した。

⑥プラン内容「ICT しるくプロジェクト」

a 策定の背景・目的

ICTを活用した「学びの場の創造」と「健康を支える環境づくり」を目指し、母子健康、学校、医療、交通、生涯学習などの情報連携の取組である「ICT しるくプロジェクト」を総務省との共同により、ICTを活用した新たな街づくりについて検証する「ICT街づくり推進事業」の実証事業として行った。

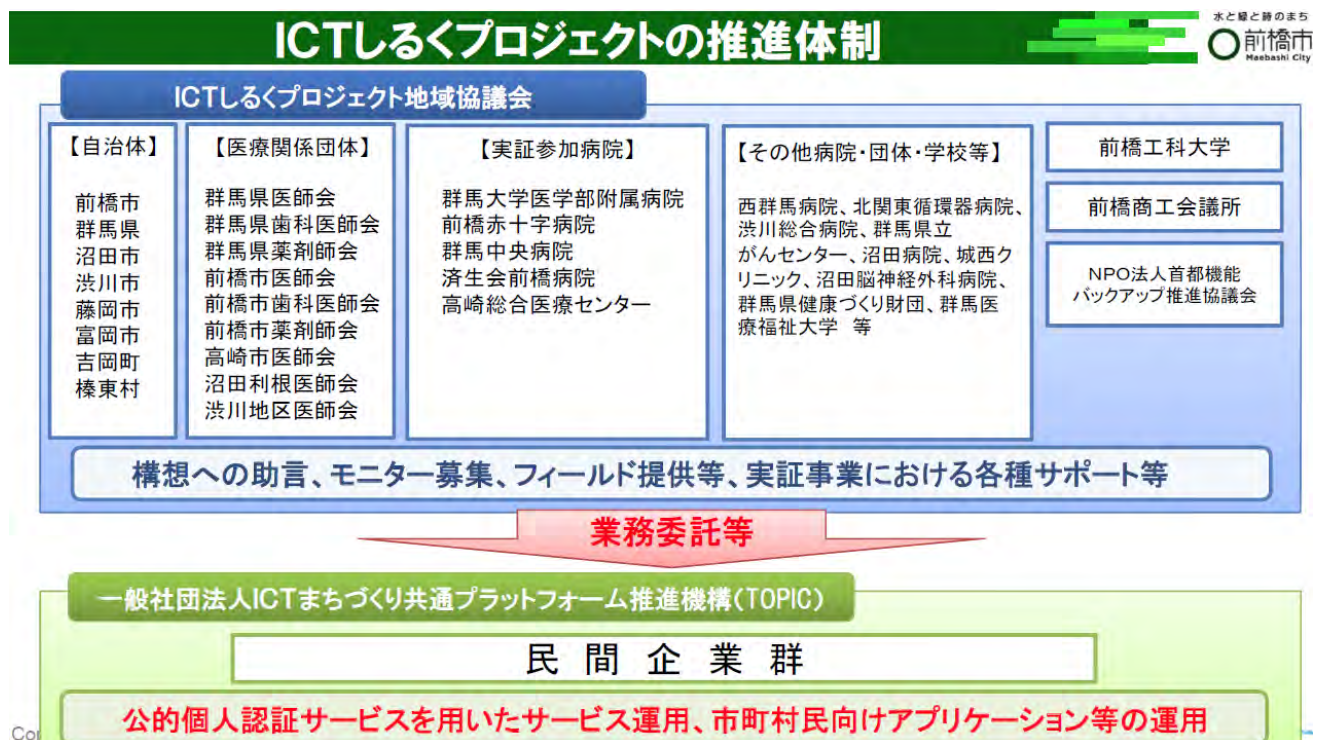
b 概要

前橋市と総務省が連携し、2013年度に、ICTを活用した新たな街づくりについて検証する「ICT街づくり推進事業」に関する実証事業として行った取組であり、マイナンバーカードの導入を前に、母子健康サービスや医療分野におけるICT利用の有益性について検討したものである。

c 推進体制

ICT しるくプロジェクトの推進体制は次のとおりである。

図表 3-8 ICT しるくプロジェクトの推進体制

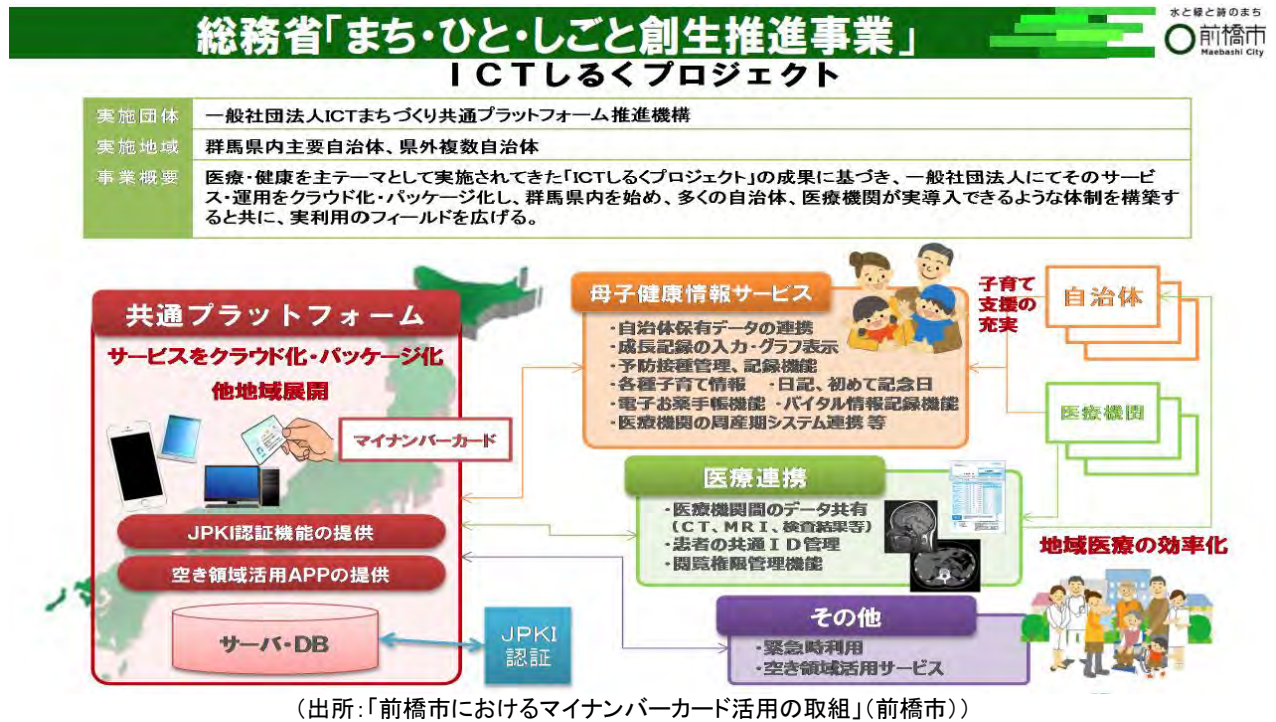


(出所:「前橋市におけるマイナンバーカード活用の取組」(前橋市))

d 取組のポイント

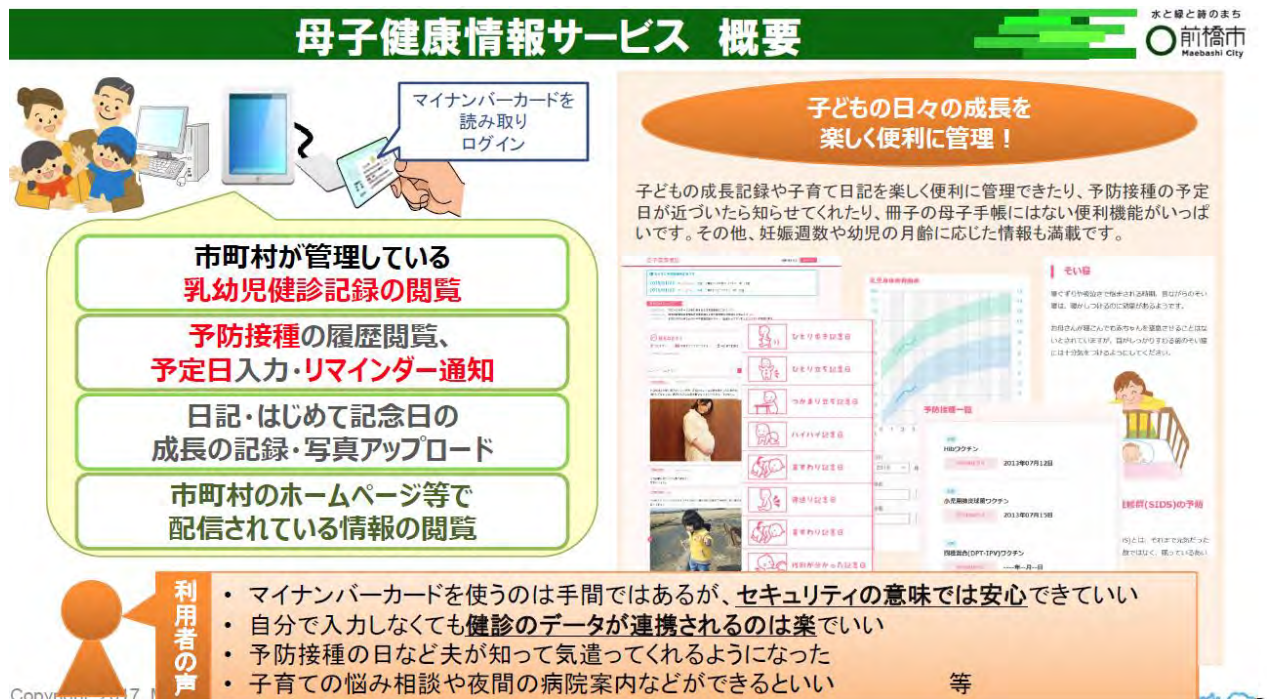
ICT したくプロジェクトの概要は次のとおりである。

図表 3-9 ICT したくプロジェクトについて



ICT したくプロジェクトについては、複数の事業から構成されるが、事業の中で特にニーズが高かったのが、「母子健康情報サービス」であった。このサービスは、母子健康に係る情報をインターネットを通じ閲覧可能としたものであり、概要は次のとおりである。

図表 3-10 母子健康情報サービスについて



(3-2) マイキープラットフォーム※1について

a 策定の背景・目的

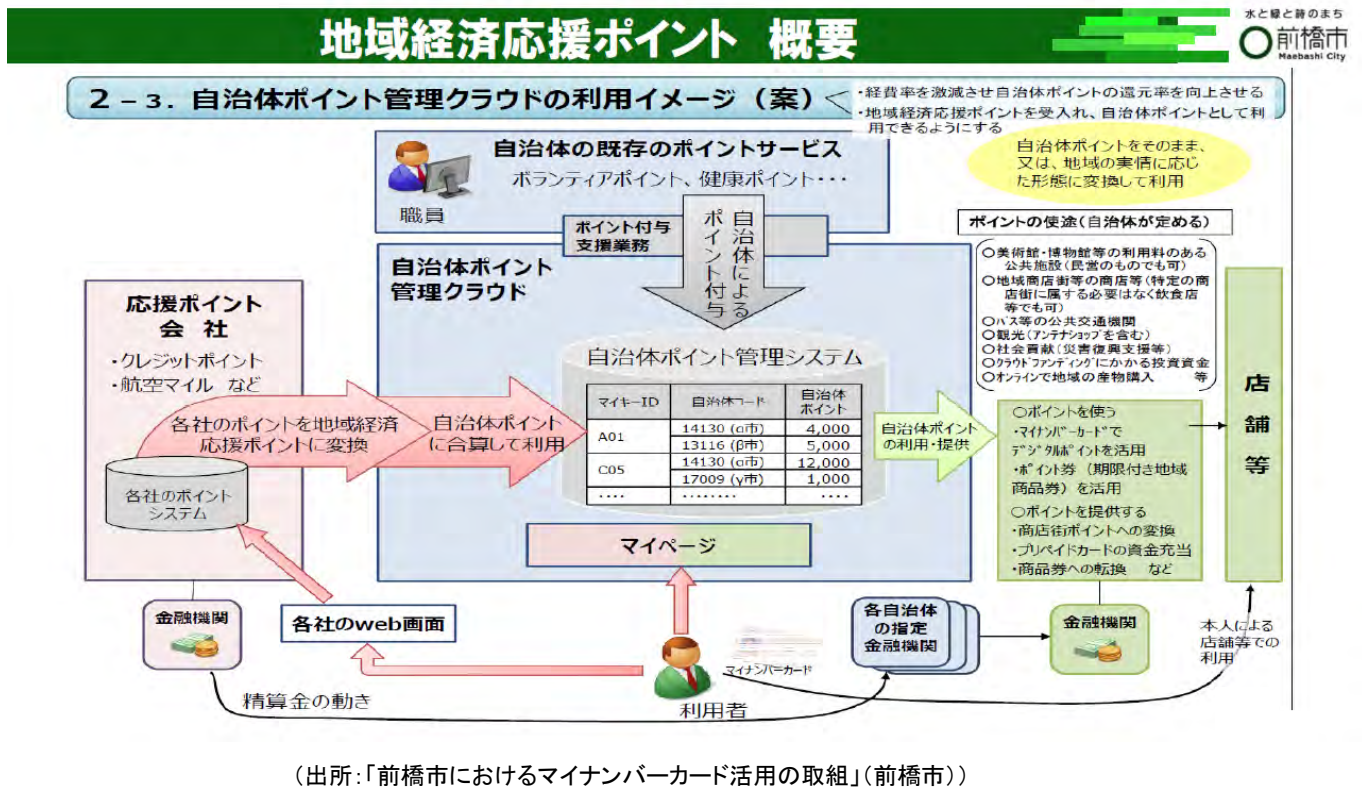
2017年9月から総務省の実証事業として行っている取組であり、マイナンバーカードのマイキー一部分（ICチップの空きスペースと公的個人認証の部分）を活用し、マイナンバーカードを公共施設や商店街などに係る共通の手段として利用し、地域経済の活性化につなげるものである。

b 概要

「マイキープラットフォーム」とは、マイナンバーカードのマイキー部分（ICチップの空きスペースと公的個人認証の部分）を活用し、マイナンバーカードを公共施設や商店街などに係る共通の手段として利用し、地域経済の活性化につなげるというものである。

総務省では、利用者のID等を格納する「マイキープラットフォーム」と、地域経済応援ポイント協力企業などのポイントを変換・合算する機能などを有する「自治体ポイント管理クラウド」等の情報基盤を構築し、2017年9月25日からシステムを稼働している。現在、全国の各自治体で当該システムを活用した実証事業が進められており、前橋市においても、2017年9月から当該システムを活用した住民向けのサービス提供を開始している。

図表 3-11 地域経済応援ポイントについて

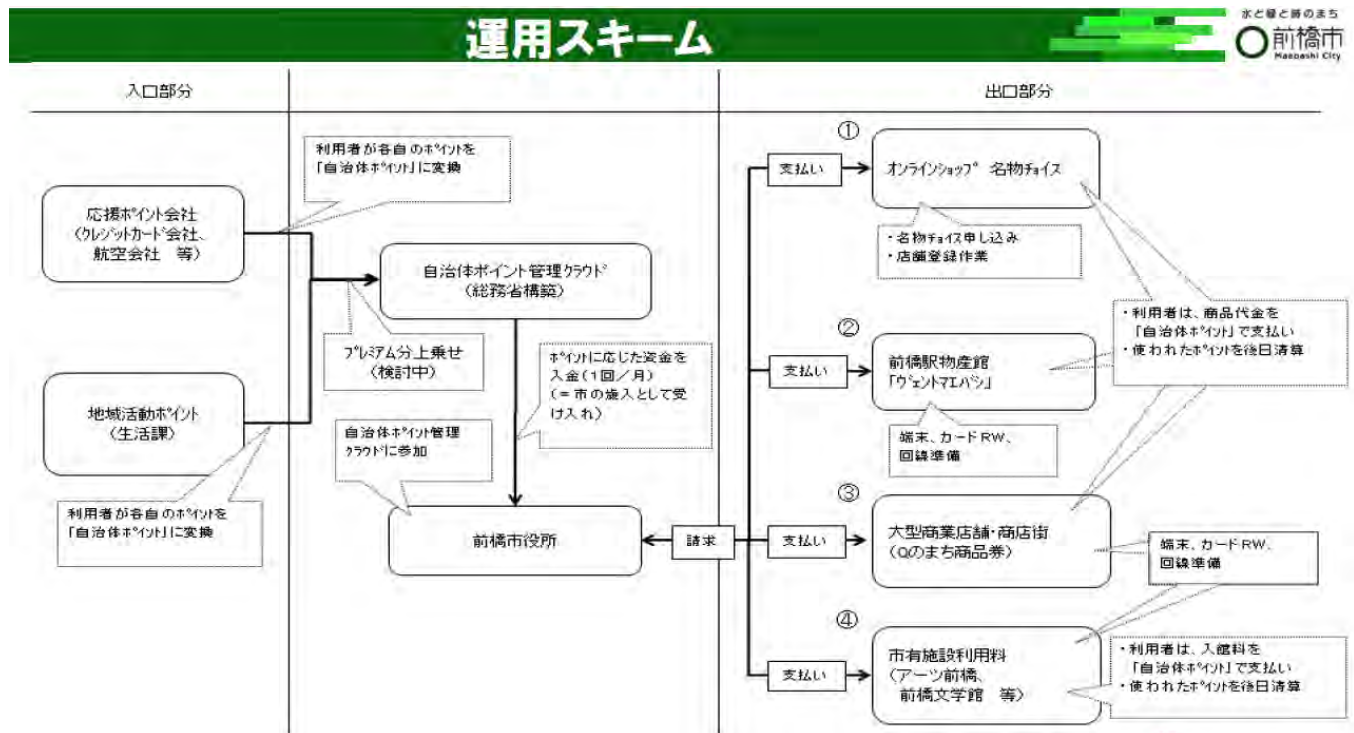


※1 マイナンバーカードを様々なサービスを呼び出す共通のツールとして利用するための情報基盤

c 推進体制

マイキープラットフォームの推進体制は次のとおりである。

図表 3-12 前橋市におけるマイキープラットフォーム運用スキーム



(出所:「前橋市におけるマイナンバーカード活用の取組」(前橋市))

d 取組のポイント

連携するクレジットカード会社等が発行する各種クレジットカードのポイントや航空会社のマイルを、マイナンバーカードのICチップ(マイキーID)を利用し、「1ポイント=1円分」として、地域の商店やオンライン通販サイトで使うことができる「前橋ポイント(自治体ポイント)」に変換する。当該ポイントを地域の商店等での買い物等に使用することで地域振興につなげるものである。

⑦ヒアリング内容

—事業の概要について—

- ・「ICTしるくプロジェクト」については、2013年度に総務省の実証事業として行ったものであり、マイナンバーカードの導入を前に、母子健康サービス等のICT利用を検討した。
- ・「マイキープラットフォーム」に関する実証事業は、全国で他自治体が行っていない取組であったため、シティプロモーションの観点から始めた。

—事業実施によるメリットについて—

- ・事業を運用しながら、考えているところである。

—事業実施における課題について—

- ・一番大きいのは財政面である。2013年度の国の実証事業の際には、国の補助事業として支援を受けることができたことから進めることができた。市の財源のみでは実現は難しかったと考える。
- ・組織面の課題としては、ICT化は市長の進言のもと進めてきたが、行政内部からはICT化への賛否の声があった。新しい事を進めるには、抵抗がある部分がある。

—ICT化に伴う行政窓口機能の圧縮について—

- ・行政サービスのICT化に伴う行政窓口機能の再配置等について、①情報弱者、既得権益等の課題があること、②行政サービスのICT化はあくまでも利用者の選択肢を増やすという考えのもと進めていることから完全な行政窓口機能及び施設廃止は難しいと考えている。

—今後予定しているICT利活用の取組について—

- ・国で進めているのは「子育てワンストップ」について、現在申請段階である。
- ・「子育てワンストップ」については、県の電子申請システムを5年に一度入れ替えており、次の入れ替え時に電子証明書付の汎用申請を受けて子育てワンストップの機能を盛り込んだものを調達する方向で動いている。市としては電子申請サービスについては、市役所に行かずに申請が可能になるというメリットがあることから、県と協力してサービスを拡大したいと考えている。
- ・電子申請に係る取組については県が主体となって行っており、当該取組に前橋市を含めた県内各市が県と共同で運用している。
前橋市では年間5,000件程度の申請がある。主な申請内容は水道の給水の中止・開始の申請等。
- ・民間企業と窓口に来た外国人対応のためのタブレット型の多言語音声翻訳システムを共同研究し、2017年2月から実験を開始している。
- ・主に認知症による徘徊者が保護された際、手のひらの静脈認証を利用した本人特定サービスを2017年4月から群馬県警と連携し、実証を進めている。
- ・その他、東京大学と連携して観光や空き家問題でのビッグデータ活用に向けた分析を行っている。また、IoT導入推進に関する取組ということで、IoT導入体験講座を含んだ「ハッカソン※2」についても2017年度内に実施を予定している。

—マイナンバーカード取得率向上に向けた取組について—

- ・コンビニエンスストアで証明書の交付を受ける場合、窓口申請より手数料の減額を行っている。
- ・普及率が低い理由としてはカード申請自体のハードルが高く使用用途が少ないことが考えられる。現在、使用用途を拡げる取組を模索中である。

※2 ソフトウェア開発分野のプログラマー等が決められた期間内に集中的に作業を行う活動教育や社会的な目的で開催するものもある。

2 まとめ

先述した内容のとおり、2017年10月中旬に、東京都府中市、東京都立川市、群馬県前橋市の3自治体それぞれに出向き、各自治体担当者に対して、ヒアリングを行った。

府中市の取組は、「公共施設マネジメント」における施設規模や機能、サービスなどの適切な水準への見直しを目的とした「最適化」と、ライフサイクルコストの低減や業務の効率化を目的とした「計画的保全」の取組を着実に進めていくための実行計画に基づくモデル事業として始まったものである。

ヒアリング内容については、先述したとおりだが、「地域の公共施設の建替えの際には、地域ごとのニーズに合った機能の検討が必要であり、また学校施設を建て替える際は、余剰スペースを地域のコミュニティ機能等に活用できるよう検討が必要となる。」といった、今後の行政サービス機能の代替施設による提供に関する知見をいただいた。

立川市の取組は、証明書のコンビニ交付、ICTサービスの利活用による行政事務の効率化を踏まえ、新たな総合窓口サービスの在り方について庁内組織で検討し、検討結果を報告書としてまとめたものである。ヒアリングの際には、「今後は、証明書等のコンビニ交付等の普及により、証明書等の発行業務等を担う連絡所としてではなく、「相談窓口」といった機能配置も考えられる。」といった、今後の「行政窓口機能の在り方」に関する知見をいただいた。

前橋市では、ICTを活用したまちづくりに関する様々な施策を行っており、行政サービスにおけるICT利活用の参考とするためヒアリングを行った。ヒアリングの際には、「行政サービスのICT化については、利用者の選択肢を増やすものである。」といった話や、「普及率が低いのは使用用途が少ないことによるものであり、用途を拡げる取組を模索中である。」といった話等、マイナンバーカードの利用用途拡大を含めた、行政サービスにおけるICT利活用の検討に関する知見をいただいた。

第2章で述べたように、現在、全国の各自治体において行政サービスにおけるICT利活用・多目的利用を促進する取組が行なわれており、今後、行政サービスにおけるICT利活用が進展することによって、証明発行等についても現在のように市役所等の窓口へ直接行かずに、マイナポータルをはじめとする情報基盤を通じて申請等が可能になることが考えられる。また、このような社会の変化に伴い、行政サービスに対する市民ニーズが変化することが予想される。今までのように市の窓口でサービスを受けるのではなく、民間施設やマイナポータル等の情報基盤を通じて在宅でサービスを受ける利用者層が増えることが考えられる。このことに伴い、公共施設における行政窓口機能については、証明書発行等が主な業務である現在の体制から変化することが必要になる。

ヒアリングの際にいただいた知見を踏まえると、今後の行政窓口の機能については、例えば、立川市でのヒアリングの際にいただいたお話のように、地域住民が困った時に立ち寄る相談窓口のような機能として配置することも考えられるのではないかと。また、府中市でのヒアリングの際にいただいたお話のように、今後、少子化が進み、余剰スペースの増加が予想される小学校、中学校等の学校施設の空きスペースを証明書発行の窓口として活用することを検討することも考えられる。

今回、ヒアリングを行った各自治体の取組については、あくまで他自治体における事例であることから、町田市においてそのまま活用可能なものではないかもしれないが、事例を参考としながら今後、町田市の特徴に合わせた取組を展開することを期待する。

第4章 行政窓口機能・施設利用（貸出）機能の現状

第4章 行政窓口機能・施設利用（貸出）機能の現状

1 調査方法

町田市における、行政窓口・地域センターの業務と配置の再構築案の検討に向けた基礎資料とするため、現在の行政窓口機能及び施設利用機能の拠点施設の利用実態を把握することを目的に、以下を原典資料とした利用者統計による過去利用実績の調査を実施した。

(1) 調査の方法

- 過去利用実績の調査対象は、2012年度、2014年度、2016年度の過去3箇年の利用件数（有料利用、無料利用を含む合計）とした。
- 行政窓口機能については、原典資料として町田市が公表している「町田市の住民基本台帳・戸籍事務」の利用件数に加えて、各施設にて集計している「総務事務手数料」「送達件数簿」の統計等を利用した。
- 施設利用機能については、原典資料として「まちだ施設案内予約システム」における目的別の利用件数、各施設にて集計している部屋種別、利用単位別の利用件数の統計等を利用とした。なお、上小山田コミュニティセンターについては、「まちだ施設案内予約システム」の対象外のため、利用目的別の集計の対象外とした（図表4-9）。

(2) 対象施設

行政窓口機能については以下の11施設、施設利用機能については以下の14施設を対象に調査を実施した。

図表4-1 過去利用実績の調査対象施設

行政窓口機能	施設利用機能
市民センター（6施設）	市民センター（6施設）
忠生市民センター	忠生市民センター
鶴川市民センター	鶴川市民センター
南市民センター	南市民センター
なるせ駅前市民センター	なるせ駅前市民センター
堺市民センター	堺市民センター
小山市民センター	小山市民センター
連絡所（5施設）	コミュニティセンター（8施設）
町田駅前連絡所	玉川学園コミュニティセンター
木曽山崎連絡所	木曽山崎コミュニティセンター
玉川学園駅前連絡所	上小山田コミュニティセンター
鶴川駅前連絡所	成瀬コミュニティセンター
南町田駅前連絡所	つくし野コミュニティセンター
	木曽森野コミュニティセンター
	三輪コミュニティセンター
	市民フォーラム

2 行政窓口機能の過去利用実績

(1) 過去3箇年の目的別利用実績

市民センター、連絡所の過去3箇年の利用実績は、全体で各年度52～53万件程度、施設別には10,398件から98,080件となっている。また、利用目的別にみると、証明書等発行が70%程度、その他手続き等が10%程度を占めており、特に連絡所では証明書等発行が利用の大半を占めている。

図表 4-2 過去3箇年の施設別・目的別の利用実績

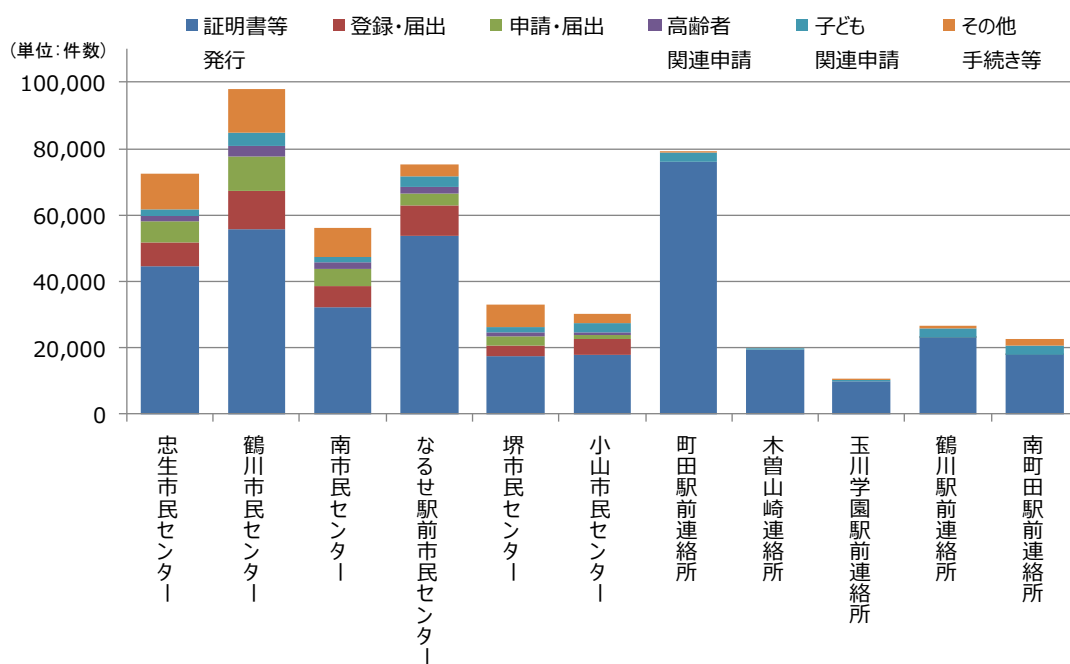
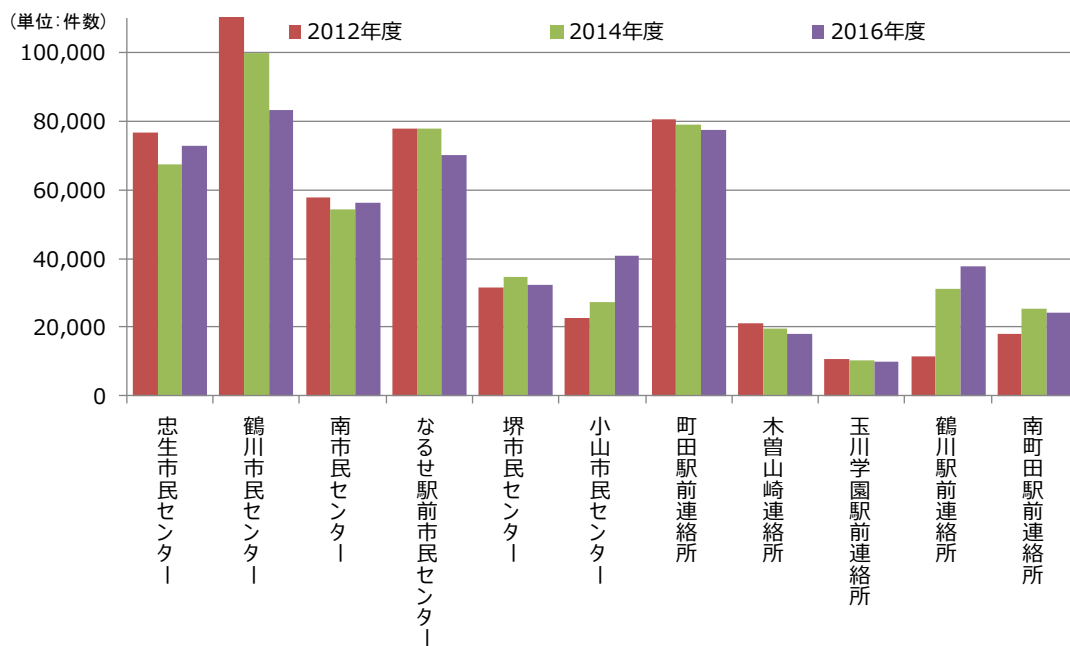
施設名称	利用目的	年度	証明書等発行	登録・届出	申請・届出	高齢者 関連申請	子ども 関連申請	その他 手続き等※1	年度別利用 件数合計	平均利用 件数
忠生市民センター		2012	47,685	7,605	6,033	1,582	2,027	11,979	76,911	72,453
		2014	41,278	7,119	5,399	1,612	2,016	9,994	67,418	
		2016	44,938	7,004	6,827	1,929	2,292	10,039	73,029	
鶴川市民センター		2012	67,349	12,202	10,398	3,092	4,613	13,376	111,030	98,080
		2014	54,804	12,654	10,394	3,521	4,055	14,348	99,776	
		2016	45,236	9,164	10,135	3,208	3,188	12,502	83,433	
南市民センター		2012	33,411	6,775	6,075	1,886	1,829	8,002	57,978	56,111
		2014	30,347	6,590	4,916	1,936	1,672	8,805	54,266	
		2016	33,209	5,041	5,319	1,878	1,685	8,957	56,089	
なるせ駅前市民センター		2012	55,186	9,808	3,571	1,889	3,702	3,742	77,898	75,321
		2014	54,900	10,004	3,664	1,850	3,330	4,315	78,063	
		2016	50,936	7,296	4,176	1,824	3,212	2,558	70,002	
堺市民センター		2012	15,554	3,881	2,693	929	1,615	7,070	31,742	32,852
		2014	19,040	3,338	2,747	845	1,588	7,046	34,604	
		2016	18,165	2,589	2,944	1,102	1,501	5,908	32,209	
小山市民センター		2012	11,722	4,564	695	442	3,277	2,132	22,832	30,390
		2014	15,545	5,343	764	524	2,701	2,538	27,415	
		2016	26,297	4,585	1,943	1,043	2,713	4,341	40,922	
町田駅前連絡所		2012	77,637	-	-	-	2,977	64	80,678	79,064
		2014	75,953	-	-	-	3,078	85	79,116	
		2016	74,224	-	-	-	3,011	162	77,397	
木曽山崎連絡所※3		2012	21,036	-	-	-	86	-	21,122	19,506
		2014	19,452	-	-	-	55	-	19,507	
		2016	17,853	-	-	-	37	-	17,890	
玉川学園駅前連絡所※3		2012	10,280	-	-	-	130	177	10,587	10,398
		2014	10,189	-	-	-	188	145	10,522	
		2016	9,763	-	-	-	207	116	10,086	
鶴川駅前連絡所※2		2012	10,767	-	27	15	592	200	11,601	26,741
		2014	25,980	-	79	144	3,596	1,261	31,060	
		2016	32,307	-	32	78	4,211	935	37,563	
南町田駅前連絡所		2012	15,564	-	2	0	1,834	540	17,940	22,487
		2014	17,564	-	226	27	2,866	4,635	25,318	
		2016	20,267	-	432	52	3,253	200	24,204	
利用目的別の 実績件数 構成比 (%)		2012	366,191 70.4%	44,835 8.6%	29,494 5.7%	9,835 1.9%	22,682 4.4%	47,282 9.1%	520,319	523,403
		2014	365,052 69.3%	45,048 8.5%	28,189 5.3%	10,459 2.0%	25,145 4.8%	53,172 10.1%	527,065	
		2016	373,195 71.4%	35,679 6.8%	31,808 6.1%	11,114 2.1%	25,310 4.8%	45,718 8.7%	522,824	

※1 その他手続き等には、交通共済、自動車や原付、飼い犬、下水道、ごみ、障害福祉等の手続きに加えて、ポスターやチラシ配布等の各実績の合算値を計上

※2 鶴川駅前連絡所の2012年度の数値は9月以降のみの実績

※3 木曽山崎連絡所、玉川学園駅前連絡所の子ども関連申請は、母子手帳交付のみの実績

図表 4-3 過去3箇年の施設別(上)・目的別(下)の利用実績



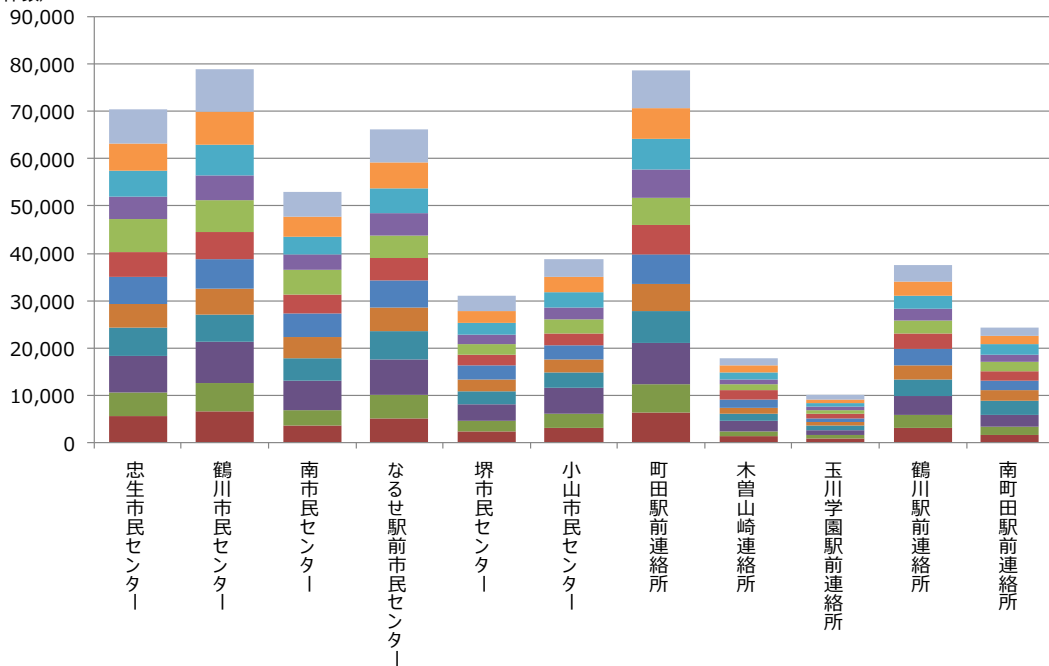
(2) 月別の利用実績

市民センター、連絡所の月別の平均利用実績は、全体で平均 42,204 件/月となっており、施設別には 841 件から 6,549 件まで利用件数に差がみられる。なお、第 5 章の利用者アンケート調査における 9 月の利用実績は、多い方から 4 番目（全体の 8.5%）となっており、ほかの月と比較して大きな差異はみられない。

図表 4-4 施設別・月別の平均利用実績

施設名称	利用月												利用件数 合計※4	平均月別 利用件数
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
忠生市民センター	5,527 7.9%	4,992 7.1%	7,720 11.0%	6,078 8.6%	4,974 7.1%	5,751 8.2%	5,137 7.3%	7,119 10.1%	4,638 6.6%	5,544 7.9%	5,727 8.1%	7,147 10.2%	70,354	5,863
鶴川市民センター	6,673 8.5%	5,916 7.5%	8,629 10.9%	5,791 7.3%	5,524 7.0%	6,111 7.7%	5,966 7.6%	6,599 8.4%	5,153 6.5%	6,487 8.2%	6,982 8.8%	9,135 11.6%		
南市民センター	3,529 6.7%	3,306 6.2%	6,139 11.6%	4,908 9.3%	4,462 8.4%	4,933 9.3%	3,977 7.5%	5,160 9.7%	3,403 6.4%	3,720 7.0%	4,189 7.9%	5,212 9.8%	52,938	4,412
なるせ駅前市民センター	5,031 7.6%	4,939 7.5%	7,522 11.4%	6,008 9.1%	5,119 7.7%	5,740 8.7%	4,705 7.1%	4,797 7.2%	4,747 7.2%	5,095 7.7%	5,617 8.5%	6,856 10.4%		
堺市民センター	2,380 7.7%	2,145 6.9%	3,503 11.3%	2,723 8.8%	2,498 8.1%	3,003 9.7%	2,231 7.2%	2,228 7.2%	2,184 7.1%	2,336 7.5%	2,427 7.8%	3,296 10.6%	30,954	2,580
小山市民センター	3,172 8.2%	2,886 7.5%	5,447 14.1%	3,305 8.5%	2,715 7.0%	2,910 7.5%	2,722 7.0%	2,894 7.5%	2,527 6.5%	3,092 8.0%	3,278 8.5%	3,786 9.8%		
町田駅前連絡所	6,269 8.0%	6,028 7.7%	8,647 11.0%	6,770 8.6%	5,761 7.3%	6,236 7.9%	6,269 8.0%	5,857 7.5%	5,794 7.4%	6,553 8.3%	6,478 8.2%	7,922 10.1%	78,584	6,549
木曾山崎連絡所	1,233 6.9%	1,198 6.7%	2,195 12.3%	1,492 8.3%	1,271 7.1%	1,655 9.3%	2,083 11.6%	1,100 6.1%	1,070 6.0%	1,550 8.7%	1,518 8.5%	1,525 8.5%		
玉川学園駅前連絡所	781 7.7%	806 8.0%	1,101 10.9%	860 8.5%	807 8.0%	797 7.9%	823 8.2%	785 7.8%	714 7.1%	780 7.7%	891 8.8%	941 9.3%	10,086	841
鶴川駅前連絡所	2,954 7.9%	2,773 7.4%	4,093 10.9%	3,578 9.5%	2,908 7.7%	3,572 9.5%	3,108 8.3%	2,712 7.2%	2,466 6.6%	2,890 7.7%	3,054 8.1%	3,462 9.2%		
南町田駅前連絡所	1,667 6.9%	1,691 7.0%	2,452 10.1%	2,984 12.3%	2,148 8.9%	2,093 8.7%	2,053 8.5%	1,851 7.7%	1,723 7.1%	2,117 8.8%	1,739 7.2%	1,675 6.9%	24,193	2,016
月別実績件数	39,216	36,680	57,448	44,497	38,187	42,801	39,074	41,102	34,419	40,164	41,900	50,957		
月別構成比	7.7%	7.2%	11.3%	8.8%	7.5%	8.5%	7.7%	8.1%	6.8%	7.9%	8.3%	10.1%		

(単位:件数) ■4月 ■5月 ■6月 ■7月 ■8月 ■9月 ■10月 ■11月 ■12月 ■1月 ■2月 ■3月



※4 月別の実績が把握できない一部の利用実績を除いているため、前ページの平均利用件数と一致しない箇所がある。

3 施設利用（貸出）機能の過去利用実績

(1) 過去3箇年の利用実績

市民センター、コミュニティセンターの過去3箇年の利用実績は、全施設では平均約5.4万件・稼働率では60.2%となっている。施設別にみると、利用件数で716件から7,508件・稼働率で35.1%から73.1%と、利用実績に差がみられる。

図表 4-5 過去3箇年の施設別の利用実績

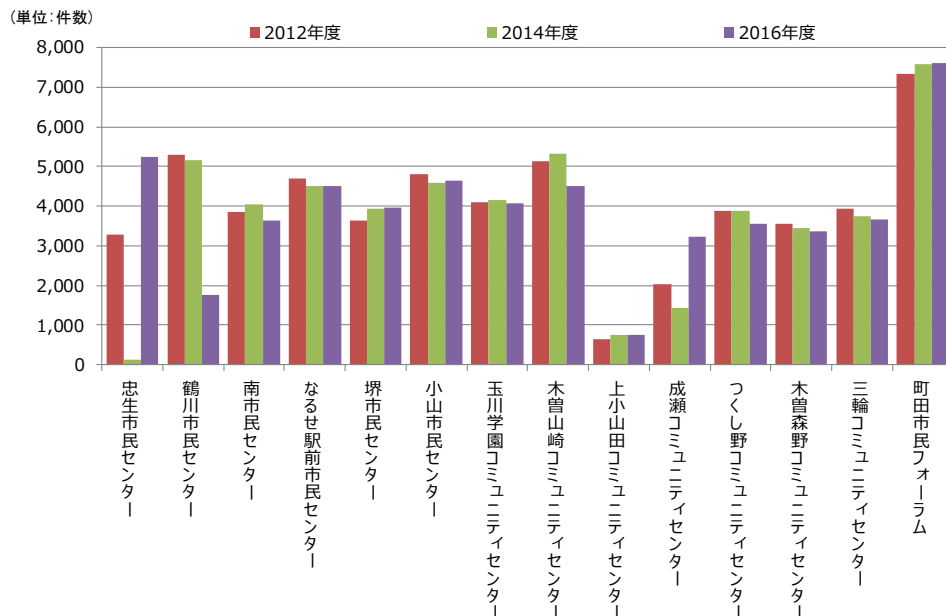
施設名称	年度別実績		平均 利用件数	平均 稼働率
	【2012】 利用件数 稼働率	【2014】 利用件数 稼働率		
忠生市民センター※5	3,286	123	2,885	43.8%
	54.9%	25.6%		
鶴川市民センター※6	5,292	5,169	4,075	67.8%
	72.6%	70.9%		
南市民センター	3,847	4,045	3,842	61.9%
	61.6%	64.8%		
なるせ駅前市民センター	4,701	4,499	4,573	73.0%
	74.8%	72.0%		
堺市民センター	3,647	3,928	3,849	52.8%
	50.0%	53.9%		
小山市民センター	4,796	4,590	4,679	56.2%
	57.6%	55.1%		
玉川学園コミュニティセンター	4,104	4,148	4,108	69.6%
	69.6%	70.3%		
木曾山崎コミュニティセンター	5,127	5,329	4,983	60.5%
	61.6%	64.0%		
上小山田コミュニティセンター	642	756	716	35.1%
	30.5%	38.2%		
成瀬コミュニティセンター※7	2,024	1,435	2,230	58.1%
	67.0%	60.6%		
つくし野コミュニティセンター	3,891	3,886	3,779	72.7%
	74.9%	74.7%		
木曾森野コミュニティセンター	3,558	3,447	3,460	66.9%
	68.4%	67.2%		
三輪コミュニティセンター	3,925	3,740	3,776	51.8%
	53.9%	51.3%		
町田市民フォーラム	7,336	7,583	7,508	72.5%
	70.5%	73.8%		
年度別利用件数合計	56,176	52,678	54,463	60.2%
年度別平均稼働率	62.0%	60.2%	58.4%	

稼働率の計算式：

利用単位実績（午前・午後・夜間）÷（開館日数×利用単位数）

→利用単位数とは、1日に利用可能な午前・午後・夜間の3単位をさす。

ただし、改修などで利用ができない利用単位を除いて算定している。



※5 忠生市民センター2014年度の数值は、建替えのため3月のみの実績

※6 鶴川市民センターの2016年度の数值は、改修のため11月以降のみの実績

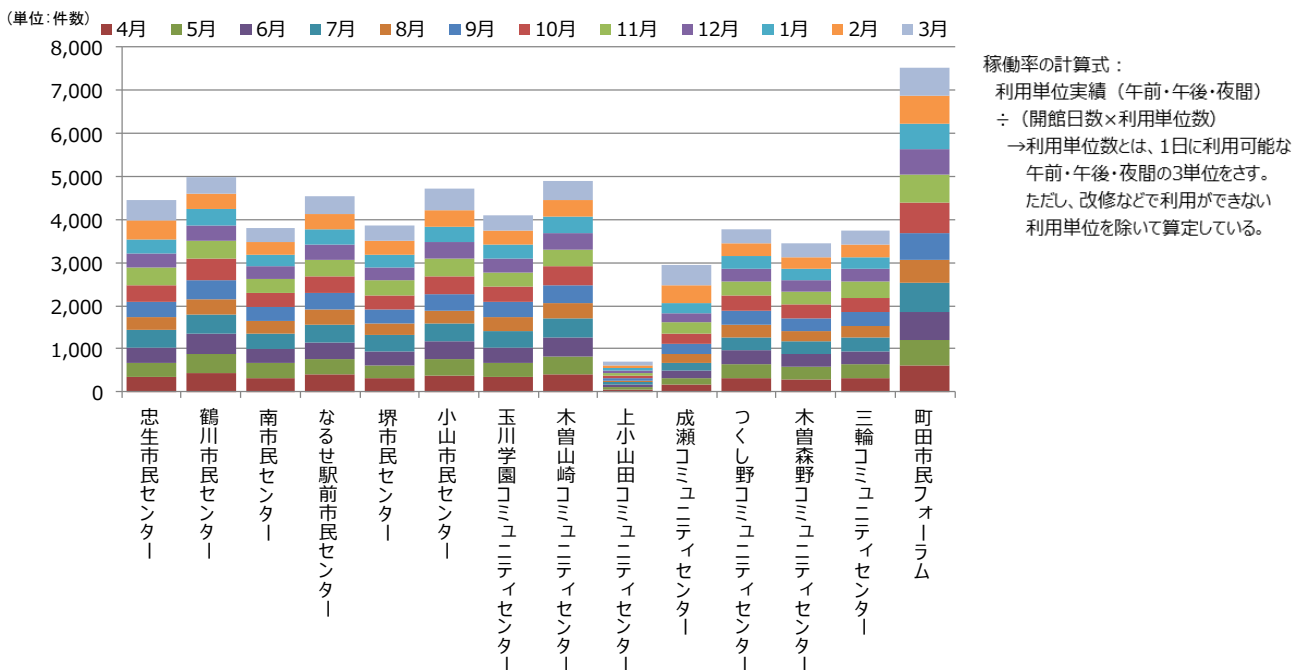
※7 成瀬コミュニティセンターは、建替えのため2014年12月までの数值が旧施設の実績、2016年7月以降の数值が新施設の実績

(2) 過去3箇年の月別利用実績

市民センター、コミュニティセンターの月別の過去3箇年の平均利用実績は、利用件数で月4,151件から5,148件・稼働率で月51.5%から65.2%となっている。なお、第5章の利用者アンケート調査における9月の実績は、利用件数で多い方から5番目(4,892件)、稼働率で高いほうから7番目(61.7%)とほかの月と比較して大きな差異はみられない。

図表4-6 過去3箇年の施設別・月別の平均利用実績(2012・2014・2016年度の平均)※8

施設名称	利用月												平均月別 利用件数	平均 稼働率
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
忠生市民センター	336	349	347	397	313	359	381	409	324	314	361	293	349	52.2%
	50.1%	51.0%	53.7%	55.8%	45.5%	53.7%	54.9%	60.3%	49.9%	48.7%	57.9%	44.7%		
鶴川市民センター	439	440	457	453	368	449	475	414	382	369	408	447	425	70.1%
	72.1%	71.0%	75.0%	73.2%	59.4%	73.6%	76.6%	68.0%	66.4%	63.6%	70.3%	71.8%		
南市民センター	330	335	334	350	289	327	322	323	299	279	314	341	320	61.8%
	63.2%	62.0%	63.9%	64.8%	54.0%	62.7%	63.0%	61.9%	61.5%	57.4%	64.6%	63.1%		
なるせ駅前市民センター	392	382	382	406	347	384	397	383	354	350	376	401	380	72.9%
	75.0%	70.7%	73.1%	75.1%	64.3%	72.8%	73.6%	73.4%	72.8%	71.9%	76.5%	76.1%		
堺市民センター	302	316	323	387	262	320	331	343	316	292	323	335	321	50.8%
	47.5%	48.1%	50.9%	59.1%	40.0%	50.5%	50.4%	54.2%	54.0%	49.4%	54.8%	51.0%		
小山市民センター	380	388	398	414	305	392	412	410	376	355	394	455	390	56.2%
	54.6%	53.8%	57.1%	57.5%	42.3%	56.3%	57.2%	59.0%	58.1%	54.8%	60.8%	63.2%		
玉川学園コミュニティセンター	342	338	353	373	321	352	367	337	322	315	334	354	342	69.7%
	69.3%	66.3%	71.6%	73.1%	62.9%	71.4%	72.0%	68.4%	70.2%	68.6%	72.8%	69.4%		
木曾山崎コミュニティセンター	411	418	422	442	357	428	427	403	381	388	432	474	415	60.6%
	59.1%	58.1%	60.6%	61.3%	49.5%	61.5%	63.4%	61.8%	58.8%	59.8%	66.7%	65.8%		
上小山田コミュニティセンター	57	48	53	59	51	51	63	59	59	59	71	86	60	35.2%
	33.0%	26.8%	31.7%	35.1%	29.4%	30.2%	35.7%	35.0%	36.1%	35.4%	44.6%	49.3%		
成瀬コミュニティセンター	154	166	172	192	198	243	240	240	211	244	296	328	224	59.9%
	71.5%	61.3%	65.7%	48.3%	50.0%	60.7%	59.1%	60.2%	58.2%	54.1%	65.3%	64.4%		
つくし野コミュニティセンター	315	315	325	319	290	326	339	336	286	294	302	334	315	72.7%
	72.4%	70.0%	74.7%	70.9%	64.8%	74.9%	75.5%	77.3%	70.6%	72.7%	74.5%	74.3%		
木曾森野コミュニティセンター	285	284	298	294	260	295	309	299	266	272	286	313	288	66.9%
	65.6%	63.0%	68.5%	65.5%	57.9%	67.8%	68.7%	69.3%	68.1%	68.1%	70.7%	69.7%		
三輪コミュニティセンター	315	314	314	323	264	324	335	360	310	278	307	333	315	51.9%
	51.7%	49.8%	51.5%	51.3%	42.0%	53.2%	53.2%	59.1%	54.8%	49.0%	54.1%	52.9%		
町田市民フォーラム	618	597	642	669	526	642	697	648	593	584	638	654	626	72.6%
	71.2%	66.5%	74.5%	75.9%	58.5%	74.3%	77.4%	74.7%	73.6%	72.2%	79.0%	73.5%		
全施設月別利用件数	4,676	4,690	4,820	5,078	4,151	4,892	5,095	4,964	4,479	4,393	4,842	5,148	4,770	61.0%
全施設月別平均稼働率	61.2%	58.5%	62.3%	61.9%	51.5%	61.7%	62.9%	63.0%	61.0%	59.0%	65.2%	63.5%		



※8 改修等により、月別の利用実績がない年度については、平均算定の対象外としている。

(3) 過去3箇年の利用単位別利用実績

①施設別・利用単位別の利用実績

市民センター、コミュニティセンターの利用単位別の過去3箇年の平均利用実績は、全体で午前・午後が利用件数で2.1~2.2万件程度・稼働率で70%程度、夜間が利用件数で1.3万件・稼働率で40%程度となっている。夜間の稼働率は、なるせ駅前市民センター、玉川学園コミュニティセンター、つくし野コミュニティセンター、町田市民フォーラムで50%以上とやや高い。

図表 4-7 過去3箇年の施設別・利用単位別の平均利用実績(2012・2014・2016年度の平均)

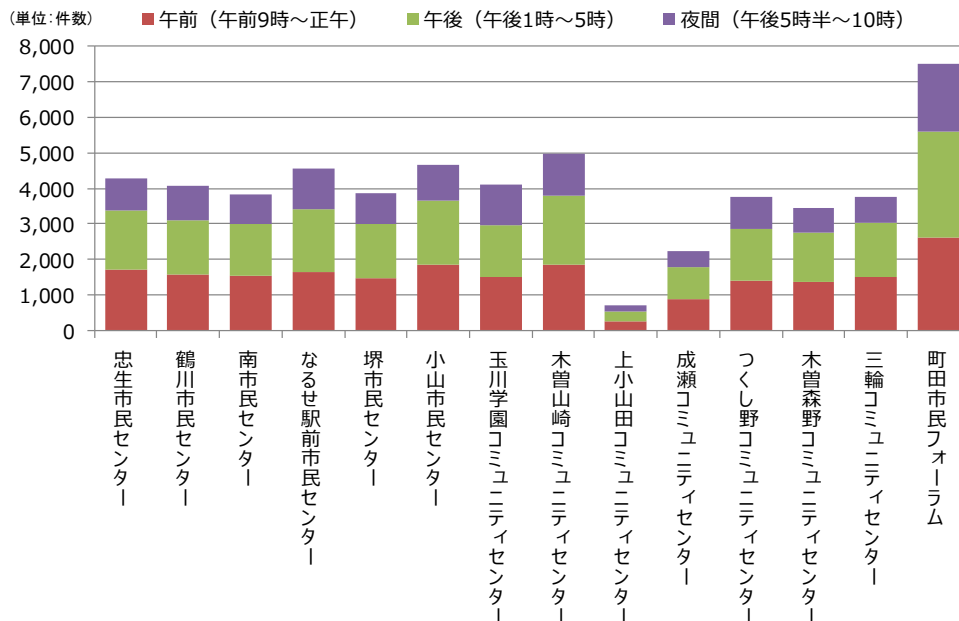
施設名称	利用単位	午前 (午前9時 ~正午)	午後 (午後1時 ~5時)	夜間 (午後5時半 ~10時)	平均利用 単位数	平均 稼働率
忠生市民センター※9	件数	1,726	1,645	913	1,428	51.7%
	稼働率	62.4%	58.8%	33.9%		
鶴川市民センター	件数	1,576	1,511	988	1,358	65.5%
	稼働率	76.9%	72.9%	46.7%		
南市民センター	件数	1,528	1,455	860	1,281	61.9%
	稼働率	73.8%	70.3%	41.5%		
なるせ駅前市民センター	件数	1,659	1,739	1,175	1,524	73.1%
	稼働率	79.5%	83.4%	56.3%		
堺市民センター	件数	1,485	1,518	847	1,283	52.8%
	稼働率	61.1%	62.5%	34.9%		
小山市民センター	件数	1,838	1,806	1,035	1,560	56.2%
	稼働率	66.2%	65.0%	37.3%		
玉川学園コミュニティセンター	件数	1,506	1,461	1,141	1,369	70.5%
	稼働率	72.4%	84.2%	54.8%		
木曾山崎コミュニティセンター	件数	1,853	1,959	1,172	1,661	60.6%
	稼働率	67.8%	71.8%	42.2%		
上小山田コミュニティセンター	件数	271	267	178	239	34.0%
	稼働率	38.8%	38.2%	25.1%		
成瀬コミュニティセンター	件数	869	903	450	741	57.8%
	稼働率	68.8%	69.2%	35.3%		
つくし野コミュニティセンター	件数	1,399	1,469	910	1,259	72.1%
	稼働率	80.6%	85.3%	50.5%		
木曾森野コミュニティセンター	件数	1,357	1,393	710	1,153	66.8%
	稼働率	78.4%	80.5%	41.4%		
三輪コミュニティセンター	件数	1,496	1,539	741	1,259	51.8%
	稼働率	61.6%	63.4%	30.5%		
町田市民フォーラム	件数	2,614	2,974	1,920	2,503	72.5%
	稼働率	75.7%	86.1%	55.7%		
利用区分別件数合計		21,177	21,639	13,040	18,618	60.5%
利用区分別稼働率		68.9%	70.8%	41.9%		

稼働率の計算式：

利用単位実績(午前・午後・夜間) ÷ (開館日数 × 利用単位数)

→ 利用単位数とは、1日に利用可能な午前・午後・夜間の3単位をさす。

ただし、改修などで利用ができない利用単位を除いて算定している。

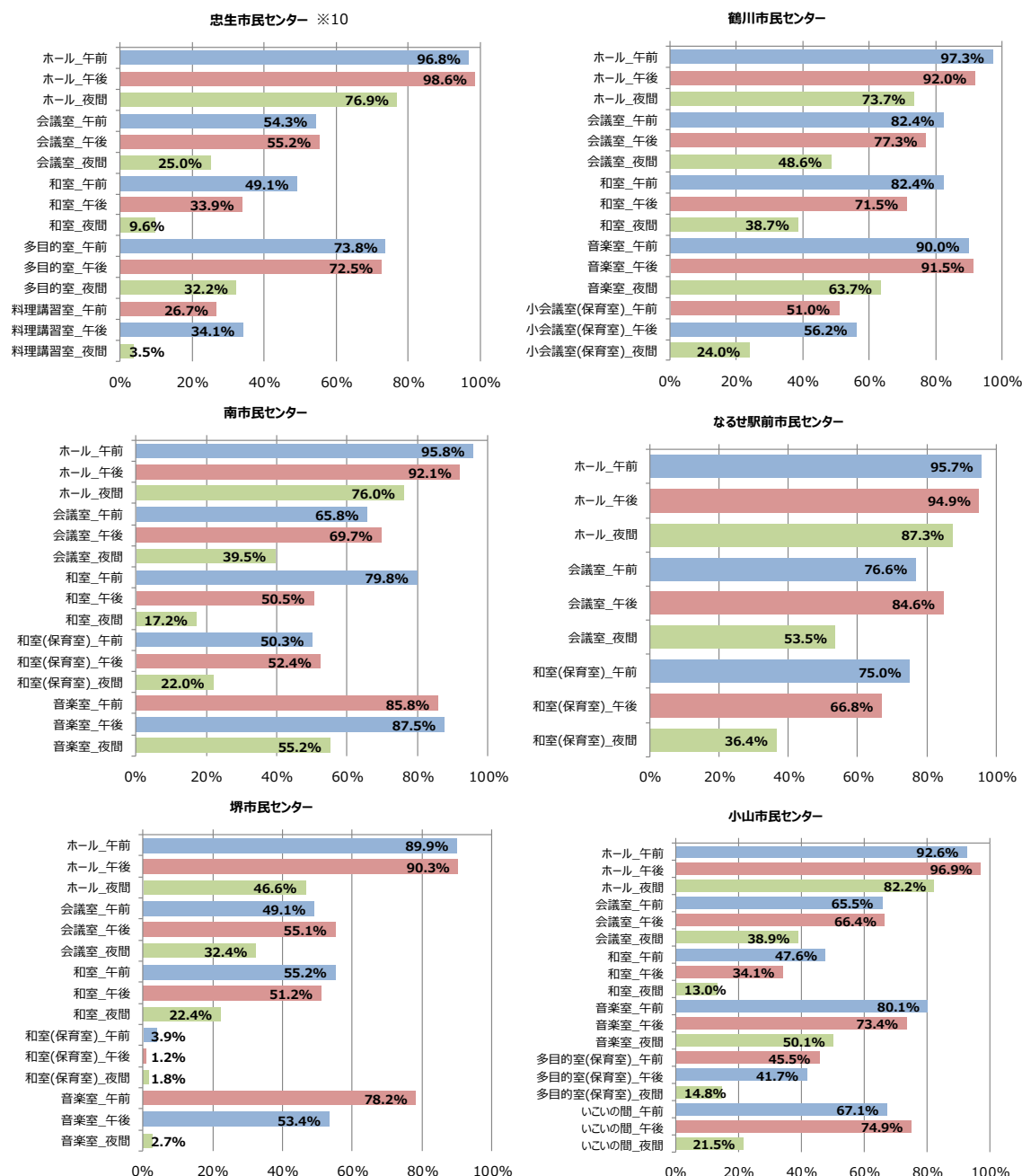


※9 忠生市民センターの2014年度の数値は3月の一部のみのため、2012年度と2016年度の平均を算定していることから、過去3箇年の利用実績と一致しない箇所がある。

②部屋別・利用単位別の利用実績

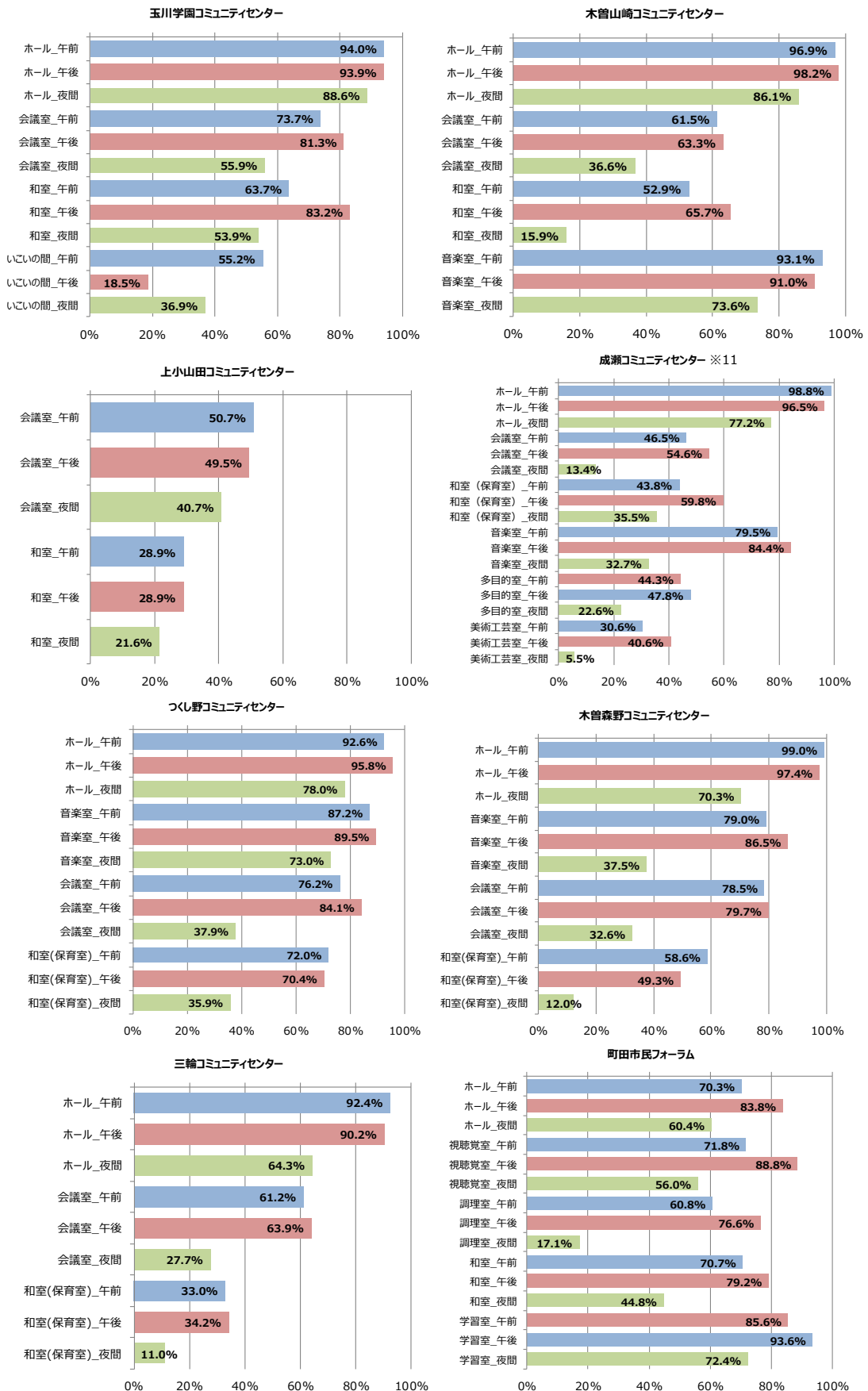
市民センター、コミュニティセンターの部屋別・利用単位別の過去3箇年の平均利用実績は、いずれの部屋においても、午前・午後の利用が夜間よりも多くなっている。部屋別にみると、ホールや音楽室の午前・午後の利用が多く、会議室、和室、保育室等の夜間利用が少なくなっている。

図表 4-8 過去3箇年の部屋別・利用単位別の平均利用実績(2012・2014・2016年度の平均)(1/2)



※10 忠生市民センターは、建替え後の部屋種別が変更となったため、2016年度の実績のみとした。

図表 4-8 過去3箇年の部屋別・利用単位別の平均利用実績(2012・2014・2016年度の平均)(2/2)



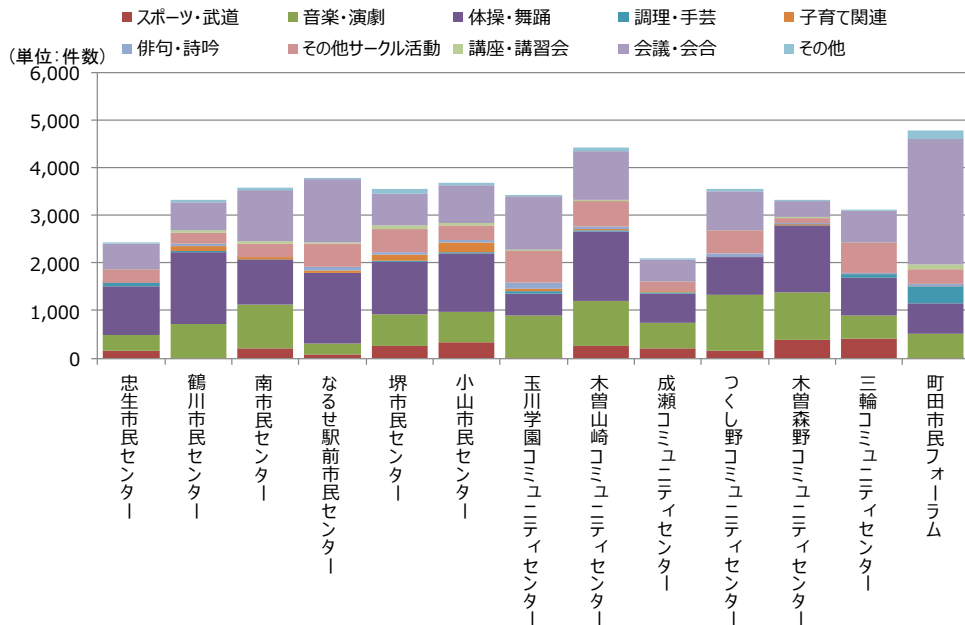
※11 成瀬コミュニティセンターは、建替え後の部屋種別が変更となったため、2016年度の実績のみとした。

(4) 過去2箇年の目的別利用実績

市民センター、コミュニティセンターの目的別の過去2箇年※12の平均利用実績は、「体操・舞踊」が13,435件(29.8%)と最も多く、次いで「会議・会合」が12,044件(26.8%)、「音楽・演劇」が9,109件(20.2%)と多くなっている。一方、「調理・手芸」、「子育て関連」、「俳句・詩吟」、「講座・講習会」、「その他」※13の利用実績は、数百件程度(1%台)と少なくなっている。

図表4-9 過去2箇年の施設別・利用単位別の平均利用実績(2014・2016年度の平均)

施設名称	利用目的	スポーツ・武道	音楽・演劇	体操・舞踊	調理・手芸	子育て関連	俳句・詩吟	その他サークル活動	講座・講習会	会議・会合	その他	利用件数合計	構成比
忠生市民センター		148	345	1,022	68	9	3	258	11	536	17	2,417	5.4%
		6.2%	3.8%	7.6%	9.6%	1.3%	0.6%	5.1%	2.4%	4.5%	2.7%		
鶴川市民センター		0	706	1,525	9	117	52	231	53	588	33	3,314	7.4%
		0.0%	7.8%	11.4%	1.3%	17.0%	9.6%	4.6%	11.4%	4.9%	5.2%		
南市民センター		200	934	925	14	37	15	274	58	1,068	49	3,574	7.9%
		8.4%	10.3%	6.9%	2.0%	5.4%	2.8%	5.5%	12.5%	8.9%	7.7%		
なるせ駅前市民センター		75	221	1,494	0	44	79	478	41	1,327	18	3,777	8.4%
		3.2%	2.4%	11.1%	0.0%	6.4%	14.6%	9.5%	8.8%	11.0%	2.8%		
堺市民センター		249	671	1,104	21	115	56	500	81	642	119	3,558	7.9%
		10.5%	7.4%	8.2%	3.0%	16.7%	10.3%	10.0%	17.4%	5.3%	18.6%		
小山市民センター		321	647	1,233	22	212	36	323	45	794	53	3,686	8.2%
		13.5%	7.1%	9.2%	3.1%	30.8%	6.6%	6.4%	9.7%	6.6%	8.3%		
玉川学園コミュニティセンター		1	886	464	57	61	122	667	9	1,142	24	3,433	7.6%
		0.0%	9.7%	3.5%	8.1%	8.9%	22.5%	13.3%	1.9%	9.5%	3.8%		
木曾山崎コミュニティセンター		246	960	1,447	36	26	34	552	22	1,032	53	4,408	9.8%
		10.4%	10.5%	10.8%	5.1%	3.8%	6.3%	11.0%	4.7%	8.6%	8.3%		
成瀬コミュニティセンター		196	542	625	21	26	5	191	2	467	22	2,097	4.7%
		8.3%	6.0%	4.7%	3.0%	3.8%	0.9%	3.8%	0.4%	3.9%	3.4%		
つくし野コミュニティセンター		151	1,173	803	0	4	67	488	9	809	42	3,546	7.9%
		6.4%	12.9%	6.0%	0.0%	0.6%	12.4%	9.7%	1.9%	6.7%	6.6%		
木曾森野コミュニティセンター		375	1,012	1,387	19	19	14	120	6	346	6	3,304	7.3%
		15.8%	11.1%	10.3%	2.7%	2.8%	2.6%	2.4%	1.3%	2.9%	0.9%		
三輪コミュニティセンター		409	493	775	78	15	7	638	8	671	32	3,126	6.9%
		17.2%	5.4%	5.8%	11.0%	2.2%	1.3%	12.7%	1.7%	5.6%	5.0%		
町田市民フォーラム		1	519	631	363	4	52	290	120	2,622	172	4,774	10.6%
		0.0%	5.7%	4.7%	51.3%	0.6%	9.6%	5.8%	25.8%	21.8%	26.9%		
利用件数合計		2,372	9,109	13,435	708	689	542	5,010	465	12,044	640	45,014	100.0%
構成比		5.3%	20.2%	29.8%	1.6%	1.5%	1.2%	11.1%	1.0%	26.8%	1.4%		



※12 まちだ施設案内予約システムの利用統計がある2014・2016年度の2箇年の利用実績とした。また、上小山田コミュニティセンターは、システムによる予約受付を実施していないため、対象外とした。

※13 「その他」には、まつり、文化祭やクリスマス会等のイベント、面接会場等の利用がある。

4 結果まとめ

ここでは、過去利用実績調査結果における、行政窓口機能及び施設利用機能の利用実態の特徴・傾向を整理する。

(1) 行政窓口機能

- 行政窓口機能の年間の利用件数は平均 52 万件程度となっている。
- 利用目的のうち、証明書等発行が 70%程度、その他手続き等が 10%程度を占めている。
- 連絡所では、証明書等発行が利用目的の大半を占めている。
- 利用者アンケート調査の対象期間である 9 月の利用実績は、ほかの月と比較して大きな差異はみられない。

(2) 施設利用機能

- 施設利用機能の年間の利用件数は平均約 5.4 万件・稼働率では平均 60%程度となっている。
- 施設によって、利用件数で 716 件から 7,508 件・稼働率で 35%から 73%程度と、利用実績に差がみられる。
- 利用者アンケート調査の対象期間である 9 月の利用実績は、ほかの月と比較して大きな差異はみられない。
- いずれの施設においても、午前・午後の稼働率が高く、夜間の稼働率が低い。
- 部屋種別ではホール、音楽室の午前・午後の稼働率が高く、会議室、和室、保育室等の夜間の稼働率が低い。
- 利用目的のうち、「体操・舞踊」が 30%程度、「会議・会合」が 27%程度、「音楽・演劇」が 20%を占めている。

第5章 利用者アンケート調査

第5章 利用者アンケート調査

1 調査方法

町田市における、行政窓口・地域センターの業務と配置の再構築案の検討に向けた基礎資料とするため、各対象機能の利用者の年代、居住地域、利用交通手段や所要時間等の各機能が持つ利用属性を把握することを目的に、以下の方法により施設利用者を対象としたアンケートを実施した。本章では、利用者アンケート調査結果を踏まえ、今後の公共サービスの在り方を検討していく上で重要と考えられる視点、論点を整理する（調査結果の詳細は参考資料に掲載）。

(1) 調査の方法

- 対象施設の窓口にて「利用者アンケート調査票」の記入を依頼した（配布・回収は各施設にて実施）。
- 各施設の機能（図表 5-2 及び図表 5-3）ごとに、110 サンプルを配布、回収する。未回収分、未記入等の調査票はサンプルから除外した。

アンケートの計測期間は、9月1日から9月29日までとしたが、110 サンプルの配布、回収が完了した時点で計測終了とした。なお、上小山田コミュニティセンターについては、施設利用が少なかったことから10月末まで計測期間を延長した。

(2) 対象施設

行政窓口機能については以下の11施設、施設利用機能については以下の13施設を対象に調査を実施した。

図表 5-1 利用者アンケート調査の対象施設

行政窓口機能	施設利用機能
市民センター（6施設）	市民センター（6施設）
忠生市民センター	忠生市民センター
鶴川市民センター	鶴川市民センター
南市民センター	南市民センター
なるせ駅前市民センター	なるせ駅前市民センター
堺市民センター	堺市民センター
小山市民センター	小山市民センター
連絡所（5施設）	コミュニティセンター（8施設）
町田駅前連絡所	玉川学園コミュニティセンター
木曽山崎連絡所	木曽山崎コミュニティセンター
玉川学園駅前連絡所	上小山田コミュニティセンター
鶴川駅前連絡所	成瀬コミュニティセンター
南町田駅前連絡所	つくし野コミュニティセンター
	木曽森野コミュニティセンター
	三輪コミュニティセンター
	市民フォーラム

堺市民センターの施設利用機能については、該当箇所を改修中のため、調査対象から除外した。

(3) 施設別の対象機能一覧

行政窓口機能及び施設利用機能の施設別の提供機能を以下のとおり整理した。

・ 行政窓口機能

図表 5-2 各施設の提供機能一覧(2017年3月現在)

対象施設	休日 窓口	証明書発行				登録・届出 申請・届出				高齢者関連		子育て関連		市税の 納入	その他手続			
		住基	戸籍	印鑑 登録	税 証明	住基	戸籍	印鑑 登録	国保	年金	医療 介護	手当 医療	母子手 帳		交通 共済	自動車	原付	飼い犬
市民センター(6施設)																		
忠生市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
鶴川市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
南市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○
なるせ駅前市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○
塚市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○
小山市民センター	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○
連絡所(5施設)																		
町田駅前連絡所	○	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×
木曾山崎連絡所	×	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×	×
玉川学園駅前連絡所	×	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×	×
鶴川駅前連絡所	○	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×	×
南町田駅前連絡所	○	○	○	○	○	×	×	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×	×

(出所:町田市 HP より作成)

休日窓口は、「○」の施設では土・日曜日の午前10時から午後5時まで証明書発行業務を、「△」の施設では第2・第4日曜日の午前8時30分から午後5時まで証明書発行業務、登録・届出等を実施している。

・ 施設利用機能

図表 5-3 各施設の提供機能一覧(2017年3月現在)

対象施設	貸室種別										
	ホール	会議室	多目的 室	和室	音楽室	料理 講習室	美術 工芸室	保育室	いこいの 間	学習室	視聴覚 室
市民センター(6施設)											
忠生市民センター	○	○	○	○		○		△			
鶴川市民センター	○	○		○	○			△			
南市民センター	○	○		○	○			△			
なるせ駅前市民センター	○	○		○				△			
塚市民センター	○	○		○	○			△			
小山市民センター	○	○	○	○	○			△	○		
コミュニティセンター(8施設)											
玉川学園コミュニティセンター	○	○		○				△	○		
木曾山崎コミュニティセンター	○	○		○	○			△			
上小山田コミュニティセンター		○		○							
成瀬コミュニティセンター	○	○	○	○	○		○				
つくし野コミュニティセンター	○	○		○	○			△			
木曾森野コミュニティセンター	○	○		○	○			△			
三輪コミュニティセンター	○	○		○				△			
市民フォーラム	○			○		○		○		○	○

(出所:町田市 HP より作成)

表中の「△」は、専用の部屋ではないが、別用途の部屋(和室の一部等)を当該目的に利用している場合をさす。

(4) 対象地域

町田市全域を対象とし、調査分析結果は、「町田市都市計画マスタープラン」における10地域（相原、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、忠生、本町田・薬師池、鶴川、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬、南）に整理した（図表5-4）。

図表5-4 対象地域の一覧



(出所:「町田市都市計画マスタープラン」より)

(5) 回収状況

- 行政窓口機能

配布票数 1,210 票、回収票数 1,094 票、有効回収票数 1,094 票、回収率 90.4%
(有効回収票ベース)

- 施設利用機能

配布票数 1,430 票、回収票数 1,128 票、有効回収票数 1,126 票、回収率 78.7%
(有効回収票ベース・全項目未記入が2件あったため、有効回収票から除外)

(6) 特記事項

- 図表中のNとは有効回答数(複数回答があるため設問によって異なる)、nとは項目(地域・目的)別の回答数の総数(縦の合計)、%はNに占める割合($n \div N$)を表している。
- 居住地域、利用目的の未回答分については、参考として欄外に示している。
- 回答結果の%(割合)表示は、小数点第2位以下を四捨五入しているため、全体の合計値は必ずしも100.0%とならない。

2 行政窓口機能に関する調査結果集計、分析

(1) 利用者アンケート調査票

図表 5-5 利用者アンケート調査票(行政窓口 1/2)

町田市行政窓口機能に関するアンケート調査		〔行政窓口〕
<p>現在町田市では、行政窓口機能（証明書の発行、届出、相談など）の今後のあり方について検討を進めています。そこで、行政窓口を利用されているみなさんの状況を参考にさせていただくためにアンケート調査を実施します。</p> <p style="text-align: center;">— 以下アンケートにご協力ください —</p> <p>行政窓口の利用について、お伺いします。</p> <p style="text-align: right;">記入日 2017年__月__日</p>		
問 1 本日は主に何をなされましたか？（該当する番号全てに○をつけてください）		
1 証明書発行（住民票・戸籍・印鑑・税証明など）	2 登録・届出（住民票・戸籍・印鑑など）	
3 申請・届出（国民健康保険・国民年金）	4 高齢者関連申請（後期高齢者医療・介護保険）	
5 子ども関連申請（児童手当・乳幼児医療・母子手帳など）	6 市税の納付	
7 その他手続き（飼い犬・交通共済・自動車登録など）		
8 その他（_____）		
問 2 本施設までの主な交通手段・所要時間をお伺いします。（それぞれ該当する番号 1 つに○をつけてください）		
交通手段： 1 徒歩 2 自転車・バイク 3 自動車 4 バス（乗車バス停：_____）		
5 タクシー 6 電車（乗車駅：_____）		
所要時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上		
問 3 本施設で行政窓口を利用される頻度はどれくらいですか？（該当する番号 1 つに○をつけてください）		
1 1年に1回程度 2 1年に数回利用する 3 半年に数回利用する		
4 月に数回利用する ⇒（_____）回 5 週に数回利用する ⇒（_____）回		
問 4 あなたが市役所ではなく本施設を利用した理由は何ですか？（該当する番号全てに○をつけてください）		
1 自宅・職場が近い 2 駐車場が使いやすい 3 公共交通機関で行きやすい		
4 待ち時間が短い 5 相談や手続きがしやすい		
6 その他（_____）		
問 5 あなたが行政窓口の利用にあたり、許容できる（これ以上だと利用しない）施設までの時間・窓口での待ち時間はどの程度ですか？（それぞれ該当する番号 1 つに○をつけてください）		
施設までの時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上		
待ち時間： 1 5分未満 2 5分～10分 3 10分～20分 4 20分～30分 5 それ以上		
問 6 証明書のコンビニ交付についてお伺いします。（それぞれ該当する番号 1 つに○をつけてください）		
制度を知っていましたか： 1 知っていた 2 知らなかった		
利用したことがありますか： 1 ある 2 ない 理由（_____）		
利用したいと思いますか： 1 ある 2 ない 理由（_____）		
※証明書のコンビニ交付：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を実施しています。サービスの利用にはマイナンバーカードの取得と事前登録が必要です。		
裏面へ		

図表 5-5 利用者アンケート調査票(行政窓口 2/2)

問 7 以下の行政窓口サービスのうち、インターネットやコンビニエンスストアの利用など、窓口（施設）に行かなくてもできるようにしてほしい手続きはありますか？（該当する番号**全て**に○をつけてください）

- 1 証明書発行（住民票・戸籍・印鑑・税証明など） 2 登録・届出（住民票・戸籍・印鑑など）
 3 申請・届出（国民健康保険・国民年金） 4 高齢者関連申請（後期高齢者医療・介護保険）
 5 子ども関連申請（児童手当・乳幼児医療・母子手帳など）
 6 その他（ _____ ）

あなたご自身のことについてお伺いします。

問 8 あなたの性別・年齢をお聞かせください。（それぞれ該当する番号 **1** つに○をつけてください）

- 性別： 1 男性 2 女性
 年齢： 1 20 歳未満 2 20～29 歳 3 30～39 歳 4 40～49 歳
 5 50～59 歳 6 60～69 歳 7 70 歳以上

問 9 あなたのお住まい（居住地域）をお聞かせください。（該当する地域 **1** つに○をつけてください）【50 音順】

- | | | | | |
|---------|---------|----------|---------|---------|
| 1 相原町 | 2 旭町 | 3 大蔵町 | 4 小川 | 5 小野路町 |
| 6 小山ヶ丘 | 7 小山田桜台 | 8 小山町 | 9 金井 | 10 金井町 |
| 11 金森 | 12 金森東 | 13 上小山田町 | 14 木曾西 | 15 木曾東 |
| 16 木曾町 | 17 高ヶ坂 | 18 下小山田町 | 19 真光寺 | 20 真光寺町 |
| 21 函師町 | 22 忠生 | 23 玉川学園 | 24 つくし野 | 25 鶴川 |
| 26 鶴間 | 27 常盤町 | 28 中町 | 29 成瀬 | 30 成瀬が丘 |
| 31 成瀬台 | 32 西成瀬 | 33 根岸 | 34 根岸町 | 35 能ヶ谷 |
| 36 野津田町 | 37 原町田 | 38 東玉川学園 | 39 広袴 | 40 広袴町 |
| 41 本町田 | 42 南大谷 | 43 南つくし野 | 44 南成瀬 | 45 南町田 |
| 46 三輪町 | 47 三輪緑山 | 48 森野 | 49 薬師台 | 50 矢部町 |
| 51 山崎 | 52 山崎町 | | | |

問 10 あなたの職業をお聞かせください。（該当する番号 **1** つに○をつけてください）

- 1 会社員・公務員 2 自営業（商業、工業、サービス業、農業、林業、漁業）
 3 家事専業（主婦・主夫） 4 学生 5 その他（ _____ ）

問 11 あなたの世帯で同居されている方をお聞かせください。（該当する□**全て**に✓をつけてください）

- 本人 配偶者・パートナー 子ども 親 その他（ _____ ）

※一人暮らしの方の場合、「本人」の 1 か所のみチェックを入れてください。

※夫婦と子で同居している方の場合、「本人、配偶者・パートナー、子」の 3 か所にチェックを入れてください。

※夫婦と子、親の三世帯で同居している方の場合、「本人、配偶者・パートナー、子、親」の 4 か所にチェックを入れてください。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は**回収 BOX に投函**してください。

【お問い合わせ先】



町田市役所 市民部市民総務課

〒194-8520 東京都町田市森野 2-2-22 ☎042-724-4346

(2) 行政窓口機能のアンケート調査結果の集計、分析（概要）

①地域別の利用施設の現状と検討に向けた視点

- ・相原、小山・小山ヶ丘、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬地域では、特定の施設の利用率が70%以上となっている。
- ・北部の丘陵、本町田・薬師池、南地域では、利用施設が複数に分散しており、10%以上が3箇所となっている。

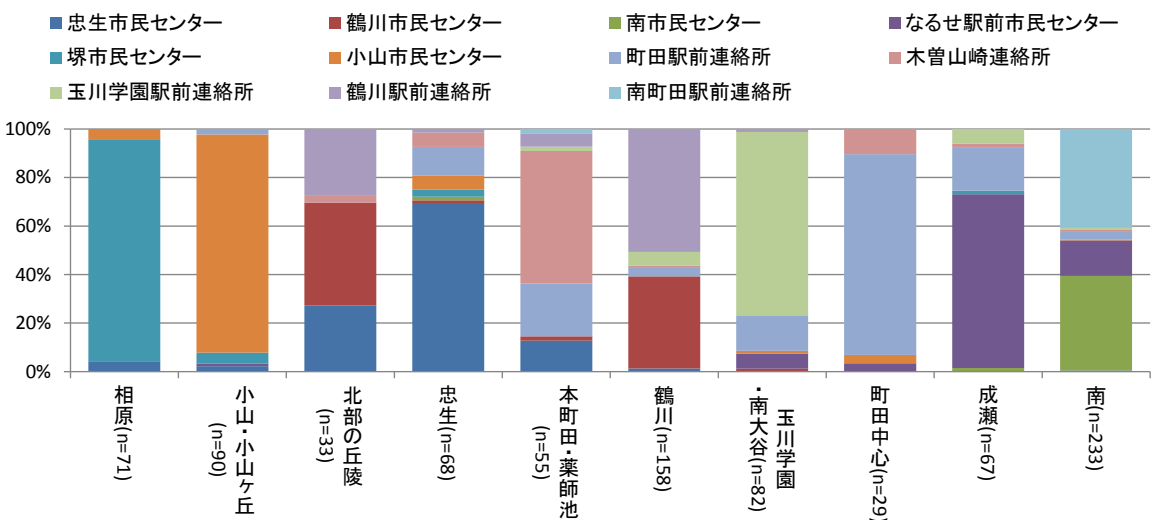


- ・地域ごとの施設の利用実態を踏まえた今後のニーズ変化を地域ごとに把握し、行政窓口機能の在り方を検討していく視点が必要

図表 5-6 行政窓口の地域別・施設別利用状況(N=886)【利用施設名称×問9】

施設名称	地域分類名										N	構成比	地域未回答
	相原	小山・小山ヶ丘	北部の丘陵	忠生	本町田・薬師池	鶴川	玉川学園・南大谷	町田中心	成瀬	南			
忠生市民センター	3 4.2%	2 2.2%	9 27.3%	47 69.1%	7 12.7%	2 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.4%	71	8.0%	29 13.9%
鶴川市民センター	0 0.0%	0 0.0%	14 42.4%	1 1.5%	1 1.8%	60 38.0%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	77	8.7%	33 15.9%
南市民センター	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%	91 39.1%	93	10.5%	16 7.7%
なるせ駅前市民センター	0 0.0%	1 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 6.1%	1 3.4%	48 71.6%	34 14.6%	89	10.0%	21 10.1%
堺市民センター	65 91.5%	4 4.4%	0 0.0%	2 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%	0 0.0%	72	8.1%	28 13.5%
小山市民センター	3 4.2%	81 90.0%	0 0.0%	4 5.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.2%	1 3.4%	0 0.0%	1 0.4%	91	10.3%	9 4.3%
町田駅前連絡所	0 0.0%	2 2.2%	0 0.0%	8 11.8%	12 21.8%	6 3.8%	12 14.6%	24 82.8%	12 17.9%	8 3.4%	84	9.5%	26 12.5%
木曽山崎連絡所	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	4 5.9%	30 54.5%	1 0.6%	0 0.0%	3 10.3%	1 1.5%	1 0.4%	41	4.6%	14 6.7%
玉川学園駅前連絡所	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.8%	9 5.7%	62 75.6%	0 0.0%	4 6.0%	2 0.9%	78	8.8%	22 10.6%
鶴川駅前連絡所	0 0.0%	0 0.0%	9 27.3%	1 1.5%	3 5.5%	80 50.6%	1 1.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	94	10.6%	6 2.9%
南町田駅前連絡所	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	95 40.8%	96	10.8%	4 1.9%
回答数 (n)	71	90	33	68	55	158	82	29	67	233	886	100.0%	208
回答割合 (n÷N)	8.0%	10.2%	3.7%	7.7%	6.2%	17.8%	9.3%	3.3%	7.6%	26.3%	-	-	-

Nは、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)
各地域で10%以上の回答を網掛けで表示



②利用目的別の性別・年代別の現状と検討に向けた視点

- ・「証明書発行」の利用は、全ての年代において最も多く、全体の65%以上を占めている。(図表5-7)。また、「申請・届出」の利用も各年代において多くみられる。
- ・「高齢者関連申請」で「男性及び女性70歳以上」、「子ども関連申請」で「男性20～39歳」「女性30～39歳」の利用が中心であった(図表5-8)。
- ・「市税の納付」は利用が少ない。



・今後のニーズ変化を利用目的ごとの主な年代ごとに整理し、行政窓口機能の在り方を検討していく視点が必要

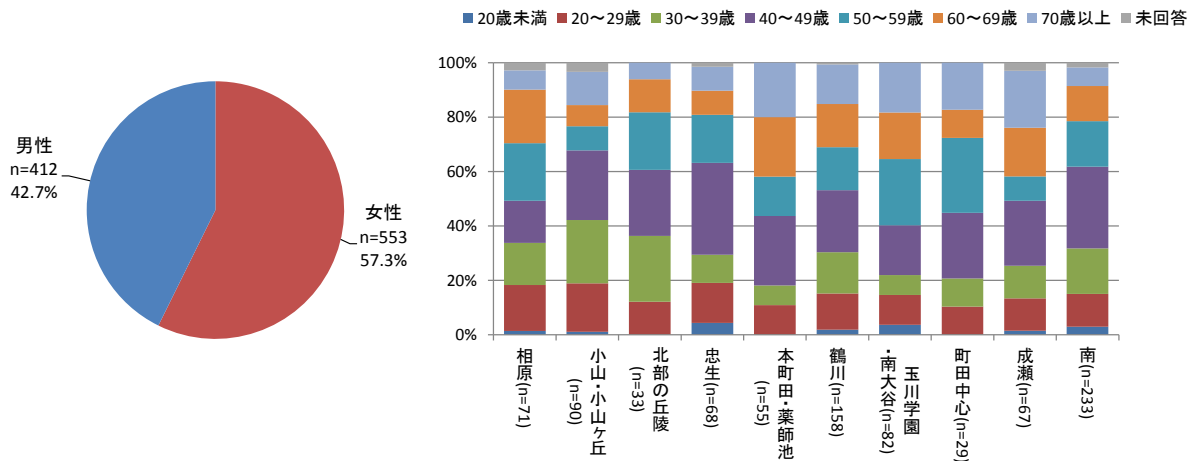
図表 5-7 行政窓口の目的別・男女別、年代別利用状況(N=1,209)【問8×問1】

性別	目的分類名	証明書発行	登録・届出	申請・届出	高齢者関連申請	子ども関連申請	市税の納付	その他手続き	その他	N	構成比	目的未回答
男性		258	84	25	7	23	1	6	8	412	34.1%	3
		31.4%	40.6%	34.2%	46.7%	46.9%	33.3%	50.0%	27.6%			
女性		384	90	36	5	21	2	3	12	553	45.7%	4
		46.8%	43.5%	49.3%	33.3%	42.9%	66.7%	25.0%	41.4%			
性別未回答		179	33	12	3	5	0	3	9	244	20.2%	4
		21.8%	15.9%	16.4%	20.0%	10.2%	0.0%	25.0%	31.0%			
回答数(n)		821	207	73	15	49	3	12	29	1,209	100.0%	11
回答割合(n÷N)		67.9%	17.1%	6.0%	1.2%	4.1%	0.2%	1.0%	2.4%	100.0%	-	-

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)
各利用目的で最も多い回答を網掛けで表示(性別未回答を除く)。

年代	目的分類名	証明書発行	登録・届出	申請・届出	高齢者関連申請	子ども関連申請	市税の納付	その他手続き	その他	N	構成比	目的未回答
20歳未満		16	3	1	0	0	0	0	0	20	1.7%	0
		1.9%	1.4%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
20～29歳		80	41	11	0	7	0	4	1	144	11.9%	0
		9.7%	19.8%	15.1%	0.0%	14.3%	0.0%	33.3%	3.4%			
30～39歳		71	44	10	0	28	0	1	7	161	13.3%	0
		8.6%	21.3%	13.7%	0.0%	57.1%	0.0%	8.3%	24.1%			
40～49歳		186	34	7	0	8	0	2	1	238	19.7%	4
		22.7%	16.4%	9.6%	0.0%	16.3%	0.0%	16.7%	3.4%			
50～59歳		121	24	8	0	2	1	0	1	157	13.0%	0
		14.7%	11.6%	11.0%	0.0%	4.1%	33.3%	0.0%	3.4%			
60～69歳		102	19	12	2	1	2	2	4	144	11.9%	0
		12.4%	9.2%	16.4%	13.3%	2.0%	66.7%	16.7%	13.8%			
70歳以上		78	12	11	10	0	0	0	8	119	9.8%	4
		9.5%	5.8%	15.1%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	27.6%			
年代未回答		167	30	13	3	3	0	3	7	226	18.7%	3
		20.3%	14.5%	17.8%	20.0%	6.1%	0.0%	25.0%	24.1%			
回答数(n)		821	207	73	15	49	3	12	29	1,209	100.0%	11
回答割合(n÷N)		67.9%	17.1%	6.0%	1.2%	4.1%	0.2%	1.0%	2.4%	100.0%	-	-

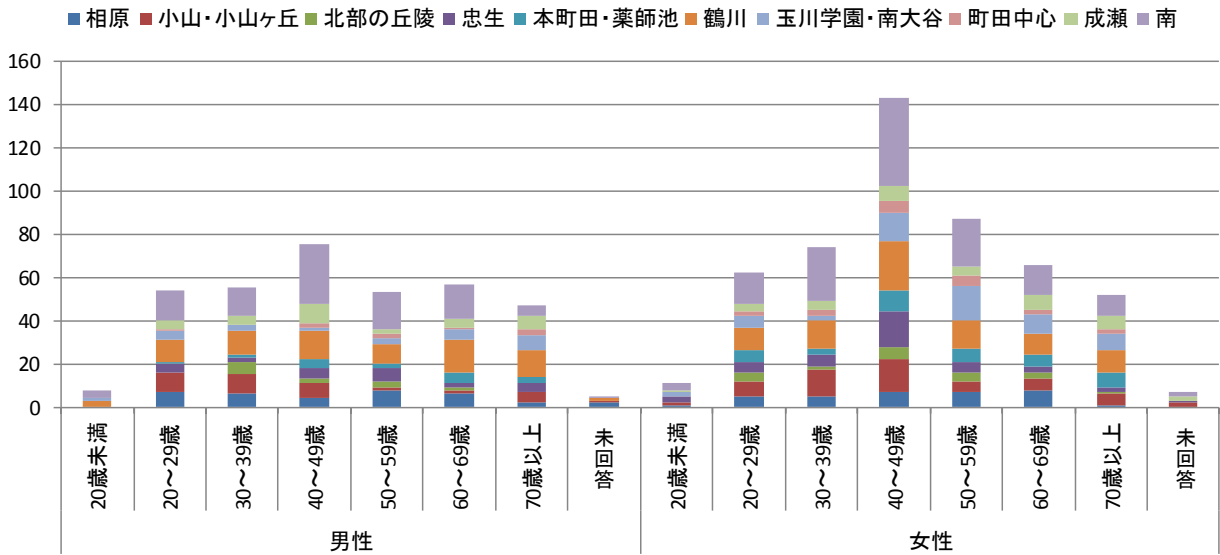
Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(年代未回答を除く)。



図表 5-8 行政窓口の目的別・男女別、年代別利用状況(N=965)【問 8×問 1】

性別×年代	目的分類名	証明書 発行	登録・ 届出	申請・ 届出	高齢者 関連申請	子ども 関連申請	市税の 納付	その他 手続き	その他	N	構成比	目的 未回答
男性	20歳未満	8 1.2%	1 0.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9	0.9%	0 0.0%
	20～29歳	34 5.3%	23 13.2%	4 6.6%	0 0.0%	5 11.4%	0 0.0%	3 33.3%	0 0.0%	69	7.2%	0 0.0%
	30～39歳	29 4.5%	25 14.4%	4 6.6%	0 0.0%	13 29.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	72	7.5%	0 0.0%
	40～49歳	63 9.8%	9 5.2%	2 3.3%	0 0.0%	3 6.8%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	78	8.1%	1 14.3%
	50～59歳	43 6.7%	11 6.3%	2 3.3%	0 0.0%	2 4.5%	1 33.3%	0 0.0%	1 5.0%	60	6.2%	0 0.0%
	60～69歳	44 6.9%	10 5.7%	7 11.5%	1 8.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 22.2%	2 10.0%	66	6.8%	0 0.0%
	70歳以上	32 5.0%	5 2.9%	6 9.8%	6 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 20.0%	53	5.5%	2 28.6%
	年代未回答	5 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5	0.5%	0 0.0%
	女性	20歳未満	8 1.2%	2 1.1%	1 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	11	1.1%
20～29歳		46 7.2%	17 9.8%	7 11.5%	0 0.0%	2 4.5%	0 0.0%	1 11.1%	1 5.0%	74	7.7%	0 0.0%
30～39歳		41 6.4%	17 9.8%	6 9.8%	0 0.0%	14 31.8%	0 0.0%	1 11.1%	6 30.0%	85	8.8%	0 0.0%
40～49歳		118 18.4%	25 14.4%	5 8.2%	0 0.0%	4 9.1%	0 0.0%	1 11.1%	1 5.0%	154	16.0%	3 42.9%
50～59歳		71 11.1%	12 6.9%	6 9.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	89	9.2%	0 0.0%
60～69歳		54 8.4%	9 5.2%	5 8.2%	1 8.3%	1 2.3%	2 66.7%	0 0.0%	2 10.0%	74	7.7%	0 0.0%
70歳以上		41 6.4%	7 4.0%	3 4.9%	4 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.0%	57	5.9%	1 14.3%
年代未回答		5 0.8%	1 0.6%	3 4.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9	0.9%	0 0.0%
回答数 (n)		642	174	61	12	44	3	9	20	965	100.0%	7
回答割合 (n÷N)		66.5%	18.0%	6.3%	1.2%	4.6%	0.3%	0.9%	2.1%	100.0%	-	-

N は、【問 1 利用目的】【問 8 性別】の未回答分を除いた数値(965)
各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示(性別、年代未回答を除く。)



③利用目的別の利用手段、施設までの時間別の現状と検討に向けた視点

- ・「市税の納付」を除いた利用目的においては「徒歩」と「自動車」で70%以上を占めており、公共交通機関（バス・電車）の利用は数%から10数%程度とやや少ない（図表 5-9）。
- ・いずれの目的においても「20分以内」が50%～70%程度を占めている（図表 5-10）。
- ・年代と利用手段では、「70歳以上」のバス利用が10%以上とやや多い（図表 5-11）。
- ・利用手段と施設までの時間では、「徒歩又は自動車で20分以内」の利用が多い（図表 5-12）。

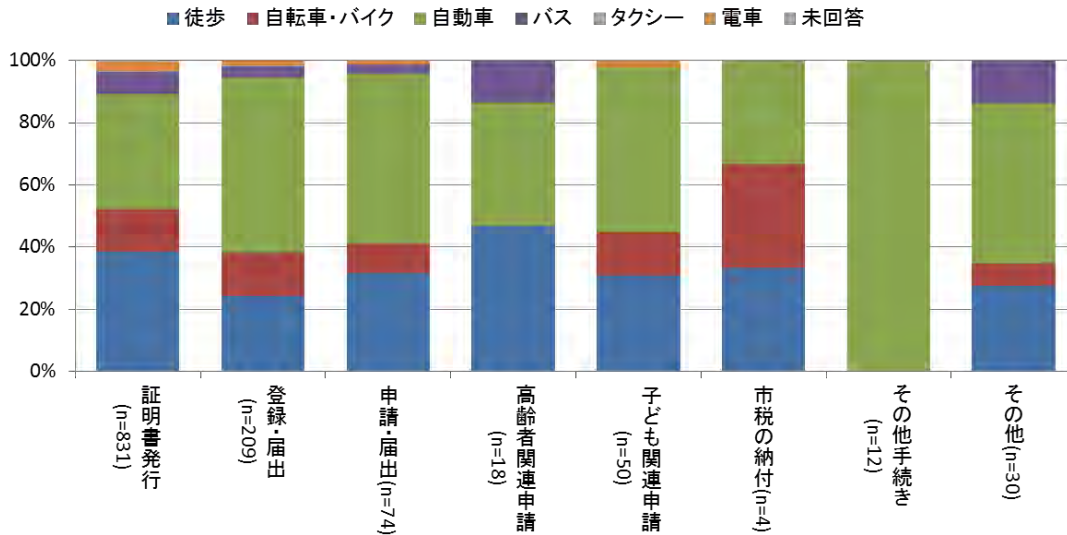


- ・利用手段や施設までの時間を踏まえた代替可能性を考慮し、行政窓口機能の在り方を検討していく視点が必要
- ・高齢化の進行によって、ニーズの増加が想定される公共交通手段の環境変化を考慮し、行政窓口機能の在り方を検討していく視点が必要

図表 5-9 行政窓口の目的別・利用手段別利用状況(N=1,228)【問2×問1】

利用手段	目的分類名	証明書発行	登録・届出	申請・届出	高齢者関連申請	子ども関連申請	市税の納付	その他手続き	その他	N	構成比	目的未回答
徒歩		315	50	23	7	15	1	0	8	419	34.1%	4
		37.9%	23.9%	31.1%	38.9%	30.0%	25.0%	0.0%	26.7%			36.4%
自転車・バイク		116	30	8	1	8	2	0	3	168	13.7%	0
		14.0%	14.4%	10.8%	5.6%	16.0%	50.0%	0.0%	10.0%			0.0%
自動車		306	117	40	6	26	1	12	15	523	42.6%	4
		36.8%	56.0%	54.1%	33.3%	52.0%	25.0%	100.0%	50.0%			36.4%
バス		64	8	2	3	0	0	0	4	81	6.6%	3
		7.7%	3.8%	2.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%			27.3%
タクシー		2	1	0	0	0	0	0	0	3	0.2%	0
		0.2%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			0.0%
電車		26	3	1	1	1	0	0	0	32	2.6%	0
		3.1%	1.4%	1.4%	5.6%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%			0.0%
利用手段未回答		2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2%	0
		0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			0.0%
回答数 (n)		831	209	74	18	50	4	12	30	1,228	100.0%	11
回答割合 (n÷N)		67.7%	17.0%	6.0%	1.5%	4.1%	0.3%	1.0%	2.4%	100.0%	-	-

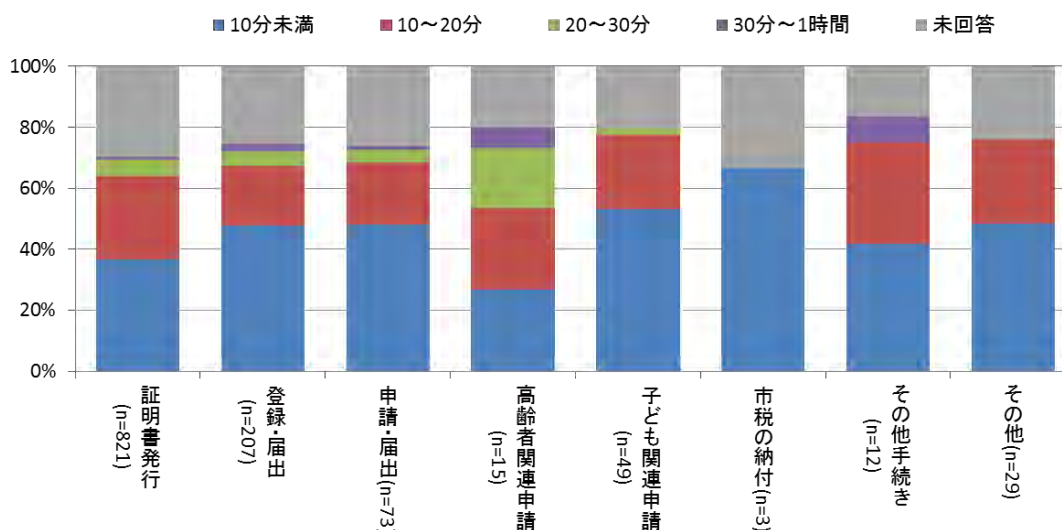
Nは、【問2 利用手段】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,228)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(利用手段未回答を除く。)



図表 5-10 行政窓口の目的別・施設までの時間別利用状況 (N=1,209)【問 2 × 問 1】

目的分類名 施設までの時間	証明書 発行	登録・ 届出	申請・ 届出	高齢者 関連申請	子ども 関連申請	市税の 納付	その他 手続き	その他	N	構成比	目的 未回答
10分未満	301	99	35	4	26	2	5	14	486	40.2%	4
	36.7%	47.8%	47.9%	26.7%	53.1%	66.7%	41.7%	48.3%			50.0%
10～20分	224	40	15	4	12	0	4	8	307	25.4%	3
	27.3%	19.3%	20.5%	26.7%	24.5%	0.0%	33.3%	27.6%			37.5%
20～30分	44	10	3	3	1	0	0	0	61	5.0%	1
	5.4%	4.8%	4.1%	20.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%			12.5%
30分～1時間	9	5	1	1	0	0	1	0	17	1.4%	0
	1.1%	2.4%	1.4%	6.7%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%			0.0%
時間未回答	243	53	19	3	10	1	2	7	338	28.0%	0
	29.6%	25.6%	26.0%	20.0%	20.4%	33.3%	16.7%	24.1%			0.0%
回答数 (n)	821	207	73	15	49	3	12	29	1,209	100.0%	8
回答割合 (n÷N)	67.9%	17.1%	6.0%	1.2%	4.1%	0.2%	1.0%	2.4%	100.0%	-	-

Nは、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)
各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)



図表 5-11 行政窓口の利用手段別・年代別利用状況 (N=891)【問 8 × 問 1】

利用手段	年代	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	N	構成比
徒歩		9	45	38	71	57	51	46	317	35.6%
		45.0%	38.1%	29.0%	31.3%	38.0%	38.3%	41.1%		
自転車・バイク		6	17	19	37	21	12	7	119	13.4%
		30.0%	14.4%	14.5%	16.3%	14.0%	9.0%	6.3%		
自動車		5	42	67	100	62	57	40	373	41.9%
		25.0%	35.6%	51.1%	44.1%	41.3%	42.9%	35.7%		
バス		0	9	4	13	7	6	15	54	6.1%
		0.0%	7.6%	3.1%	5.7%	4.7%	4.5%	13.4%		
タクシー		0	0	0	0	0	0	2	2	0.2%
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%		
電車		0	5	3	6	3	7	2	26	2.9%
		0.0%	4.2%	2.3%	2.6%	2.0%	5.3%	1.8%		
回答数 (n)		20	118	131	227	150	133	112	891	100.0%
回答割合 (n÷N)		2.2%	13.2%	14.7%	25.5%	16.8%	14.9%	12.6%	100.0%	-

Nは、【問 2 利用手段】と【問 8 年代】の未回答を除き、複数回答を加味した数値(891)
各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示

図表 5-12 行政窓口の目的別・利用手段別・施設までの時間別利用状況(N=887)【問2×問1】

目的分類名		証明書 発行	登録・ 届出	申請・ 届出	高齢者 関連申請	子ども 関連申請	市税の 納付	その他 手続き	その他	N	構成比	目的 未回答
徒歩	10分未満	98 16.8%	23 14.7%	11 20.0%	1 6.7%	7 17.5%	1 33.3%	0 0.0%	2 8.7%	143	16.1%	1 12.5%
	10～20分	98 16.8%	10 6.4%	5 9.1%	1 6.7%	5 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	4 17.4%	123	13.9%	2 25.0%
	20～30分	17 2.9%	3 1.9%	0 0.0%	2 13.3%	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	23	2.6%	0 0.0%
	30分～1時間	3 0.5%	1 0.6%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5	0.6%	0 0.0%
自転車・ バイク	10分未満	52 8.9%	14 9.0%	5 9.1%	1 6.7%	5 12.5%	1 33.3%	0 0.0%	2 8.7%	80	9.0%	0 0.0%
	10～20分	24 4.1%	7 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	3 7.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.3%	35	3.9%	0 0.0%
	20～30分	4 0.7%	1 0.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5	0.6%	0 0.0%
自動車	10分未満	134 22.9%	59 37.8%	20 36.4%	2 13.3%	14 35.0%	1 33.3%	5 50.0%	9 39.1%	244	27.5%	3 37.5%
	10～20分	66 11.3%	23 14.7%	9 16.4%	3 20.0%	4 10.0%	0 0.0%	4 40.0%	3 13.0%	112	12.6%	0 0.0%
	20～30分	11 1.9%	2 1.3%	2 3.6%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16	1.8%	0 0.0%
	30分～1時間	3 0.5%	3 1.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	7	0.8%	0 0.0%
バス	10分未満	12 2.1%	3 1.9%	0 0.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 8.7%	18	2.0%	0 0.0%
	10～20分	25 4.3%	1 0.6%	0 0.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	27	3.0%	1 12.5%
	20～30分	10 1.7%	3 1.9%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14	1.6%	1 12.5%
	30分～1時間	2 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3	0.3%	0 0.0%
タクシー	10分未満	1 0.2%	1 0.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2	0.2%	0 0.0%
	10～20分	1 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1	0.1%	0 0.0%
電車	10分未満	3 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4	0.5%	0 0.0%
	10～20分	12 2.1%	0 0.0%	1 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13	1.5%	0 0.0%
	20～30分	7 1.2%	1 0.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8	0.9%	0 0.0%
	30分～1時間	2 0.3%	1 0.6%	0 0.0%	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4	0.5%	0 0.0%
回答数 (n)		585	156	55	15	40	3	10	23	887	100.0%	8
回答割合 (n÷N)		66.0%	17.6%	6.2%	1.7%	4.5%	0.3%	1.1%	2.6%	100.0%	-	-

Nは、【問2 利用手段、施設までの時間】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(887)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(手段、時間未回答を除く。)

④地域別、利用目的別のコンビニ交付※1の認知度、利用意向等の現状と検討に向けた視点

- ・コンビニ交付の認知度は50%以上を占めているものの、利用履歴は4%程度と低い(図表5-13)。
- ・(今後の)利用意向は「ある」「ない」とともに40数%程度となっている(図表5-14)。
- ・利用意向が「ある」と回答した利用者の主な理由は、「利便性が高い」「時間外や夜間、休日に利用できる」等であった。
- ・利用意向が「ない」と回答した利用者の主な理由は、「情報セキュリティに対する不安」「マイナンバーカードが未取得」「利用方法が不明」等であった。



- ・現状ではコンビニ交付の利用履歴は少ないものの、今後の利用意向を踏まえ、行政窓口機能の代替手段としてコンビニ交付の利用を検討していく視点が必要
- ・代替手段としての検討に当たっては、地域ごとのコンビニエンスストアの配置等を踏まえた視点が必要

図表 5-13 地域別・コンビニ交付の認知度、利用意向等(N=886)【問6×問9】

地域分類名	地域別											N	構成比	地域未回答		
	相原	小山・小山ヶ丘	北部の丘陵	忠生	本町田・薬師池	鶴川	玉川学園・南大谷	町田中心	成瀬	南						
認知度																
知っていた	43	48	16	34	35	101	40	18	40	125	500	56.4%	98			
	60.6%	53.3%	48.5%	50.0%	63.6%	63.9%	48.8%	62.1%	59.7%	53.6%			47.1%			
知らなかった	25	42	17	32	19	55	41	10	27	107	375	42.3%	92			
	35.2%	46.7%	51.5%	47.1%	34.5%	34.8%	50.0%	34.5%	40.3%	45.9%			44.2%			
未回答	3	0	0	2	1	2	1	1	0	1	11	1.2%	18			
	4.2%	0.0%	0.0%	2.9%	1.8%	1.3%	1.2%	3.4%	0.0%	0.4%			8.7%			
回答数(n)	71	90	33	68	55	158	82	29	67	233	886	100.0%	208			
回答割合(n÷N)	8.0%	10.2%	3.7%	7.7%	6.2%	17.8%	9.3%	3.3%	7.6%	26.3%	100.0%	-	-			

地域分類名	地域別											N	構成比	地域未回答		
	相原	小山・小山ヶ丘	北部の丘陵	忠生	本町田・薬師池	鶴川	玉川学園・南大谷	町田中心	成瀬	南						
利用履歴																
ある	5	4	2	0	0	9	3	2	5	6	36	4.1%	11			
	7.0%	4.4%	6.1%	0.0%	0.0%	5.7%	3.7%	6.9%	7.5%	2.6%			5.3%			
ない	61	78	29	64	47	137	70	26	58	219	789	89.1%	161			
	85.9%	86.7%	87.9%	94.1%	85.5%	86.7%	85.4%	89.7%	86.6%	94.0%			77.4%			
未回答	5	8	2	4	8	12	9	1	4	8	61	6.9%	36			
	7.0%	8.9%	6.1%	5.9%	14.5%	7.6%	11.0%	3.4%	6.0%	3.4%			17.3%			
回答数(n)	71	90	33	68	55	158	82	29	67	233	886	100.0%	208			
回答割合(n÷N)	8.0%	10.2%	3.7%	7.7%	6.2%	17.8%	9.3%	3.3%	7.6%	26.3%	100.0%	-	-			

地域分類名	地域別											N	構成比	地域未回答		
	相原	小山・小山ヶ丘	北部の丘陵	忠生	本町田・薬師池	鶴川	玉川学園・南大谷	町田中心	成瀬	南						
利用意向																
ある	30	35	20	38	19	65	37	17	38	109	408	46.0%	76			
	42.3%	38.9%	60.6%	55.9%	34.5%	41.1%	45.1%	58.6%	56.7%	46.8%			36.5%			
ない	31	44	11	25	28	73	36	12	25	105	390	44.0%	84			
	43.7%	48.9%	33.3%	36.8%	50.9%	46.2%	43.9%	41.4%	37.3%	45.1%			40.4%			
未回答	10	11	2	5	8	20	9	0	4	19	88	9.9%	48			
	14.1%	12.2%	6.1%	7.4%	14.5%	12.7%	11.0%	0.0%	6.0%	8.2%			23.1%			
回答数(n)	71	90	33	68	55	158	82	29	67	233	886	100.0%	208			
回答割合(n÷N)	8.0%	10.2%	3.7%	7.7%	6.2%	17.8%	9.3%	3.3%	7.6%	26.3%	100.0%	-	-			

Nは、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)
各地域で最も多い回答を網掛けで表示(未回答を除く。)

※1 2016年度の証明書等のコンビニ交付(住民票、印鑑証明)の実績は12,197件、行政窓口及び郵送による住民票、印鑑登録証明書の発行実績は348,334件となっており、コンビニ交付による発行件数は、市全体の3.5%程度にとどまっている。

図表 5-14 目的別・コンビニ交付の認知度、利用意向等 (N=1,209)【問 6 × 問 1】

目的分類名	証明書 発行	登録・ 届出	申請・ 届出	高齢者 関連申請	子ども 関連申請	市税の 納付	その他 手続き	その他	N	構成比	目的 未回答
認知度	450	103	41	9	28	3	6	14	654	54.1%	6
	54.8%	49.8%	56.2%	60.0%	57.1%	100.0%	50.0%	48.3%			
知らなかった	350	98	32	5	20	0	5	14	524	43.3%	2
	42.6%	47.3%	43.8%	33.3%	40.8%	0.0%	41.7%	48.3%			
未回答	21	6	0	1	1	0	1	1	31	2.6%	3
	2.6%	2.9%	0.0%	6.7%	2.0%	0.0%	8.3%	3.4%			
回答数 (n)	821	207	73	15	49	3	12	29	1,209	100.0%	11
回答割合 (n÷N)	67.9%	17.1%	6.0%	1.2%	4.1%	0.2%	1.0%	2.4%	100.0%	-	-

目的分類名	証明書 発行	登録・ 届出	申請・ 届出	高齢者 関連申請	子ども 関連申請	市税の 納付	その他 手続き	その他	N	構成比	目的 未回答
利用履歴	31	11	4	1	3	0	0	1	51	4.2%	2
	3.8%	5.3%	5.5%	6.7%	6.1%	0.0%	0.0%	3.4%			
ない	715	179	64	12	43	3	11	25	1,052	87.0%	7
	87.1%	86.5%	87.7%	80.0%	87.8%	100.0%	91.7%	86.2%			
未回答	75	17	5	2	3	0	1	3	106	8.8%	2
	9.1%	8.2%	6.8%	13.3%	6.1%	0.0%	8.3%	10.3%			
回答数 (n)	821	207	73	15	49	3	12	29	1,209	100.0%	11
回答割合 (n÷N)	67.9%	17.1%	6.0%	1.2%	4.1%	0.2%	1.0%	2.4%	100.0%	-	-

目的分類名	証明書 発行	登録・ 届出	申請・ 届出	高齢者 関連申請	子ども 関連申請	市税の 納付	その他 手続き	その他	N	構成比	目的 未回答
利用意向	354	99	30	7	22	0	11	14	537	44.4%	4
	43.1%	47.8%	41.1%	46.7%	44.9%	0.0%	91.7%	48.3%			
ない	361	84	36	7	23	3	0	10	524	43.3%	4
	44.0%	40.6%	49.3%	46.7%	46.9%	100.0%	0.0%	34.5%			
未回答	106	24	7	1	4	0	1	5	148	12.2%	3
	12.9%	11.6%	9.6%	6.7%	8.2%	0.0%	8.3%	17.2%			
回答数 (n)	821	207	73	15	49	3	12	29	1,209	100.0%	11
回答割合 (n÷N)	67.9%	17.1%	6.0%	1.2%	4.1%	0.2%	1.0%	2.4%	100.0%	-	-

N は、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値 (1,209)
各利用目的で最も多い回答を網掛けで表示 (未回答を除く。)

3 施設利用（貸出）機能に関する調査結果集計、分析

(1) 利用者アンケート調査票

図表 5-15 利用者アンケート調査票(施設利用 1/2)

<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px 10px;">町田市施設機能（会議室、ホールなど）に関するアンケート調査</div> 〔施設利用〕													
<p>現在町田市では、市民センター、コミュニティセンターのあり方の見直しについて検討を進めています。そこで、施設を利用されているみなさんの状況を参考にさせていただくためのアンケート調査を実施します。</p> <p style="text-align: center;">— 以下アンケートにご協力ください —</p> <p>施設の利用について、お伺いします。 ※ <u>代表者の方に記入</u>をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">記入日 2017年__月__日</p> <p style="text-align: right;">利用形態についてどちらかに○をつけてください。 利用形態：1 団体利用 2 個人利用</p> <p>問1 本日は主に何をなされましたか？（該当する番号1つに○をつけてください）</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%;">1 スポーツ・武道</td> <td style="width: 25%;">2 音楽・演劇</td> <td style="width: 25%;">3 体操・舞踊</td> <td style="width: 25%;">4 調理・手芸</td> </tr> <tr> <td>5 子育て関連</td> <td>6 俳句・詩吟</td> <td>7 その他サークル活動</td> <td>8 講座・講習会</td> </tr> <tr> <td>9 会議・会合</td> <td colspan="3">10 その他（_____）</td> </tr> </table> <p>問2 本日より利用されている方々の主な交通手段・所要時間をお伺いします。（それぞれ該当する番号1つに○をつけてください）</p> <p>交通手段： 1 徒歩 2 自転車・バイク 3 自動車 4 バス 5 タクシー 6 電車</p> <p>所要時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上</p> <p>問3 本日の利用状況についてお伺いします。（それぞれ該当する番号1つに○をつけてください）</p> <p>時間帯： 1 午前9時～正午 2 午後1時～5時 3 午後5時半～10時 4 全日（終日）</p> <p>部屋の種類： 1 ホール 2 会議室 3 多目的室 4 和室 5 音楽室</p> <p style="padding-left: 40px;">6 料理講習室 7 美術工芸室 8 保育室 9 いこいの間 10 学習室</p> <p style="padding-left: 40px;">11 視聴覚室 12 その他（_____）</p> <p>問4 本施設の利用頻度はどれくらいですか？（該当する番号1つに○をつけてください）</p> <p>1 1年に1回程度 2 1年に数回利用する 3 半年に数回利用する</p> <p>4 月に数回利用する ⇒（___）回 5 週に数回利用する ⇒（___）回</p> <p>問5 あなたが他の施設ではなく本施設を利用する理由は何ですか？（該当する番号全てに○をつけてください）</p> <p>1 自宅・職場が近いため 2 駐車場が使いやすいため 3 公共交通機関で行きやすいため</p> <p>4 利用料金が安い 5 広さや設備が整っているため 6 利用予約が取りやすいため</p> <p>7 その他（_____）</p> <p>問6 施設の利用にあたり、許容できる（これ以上だと利用しない）施設までの時間はどの程度ですか？（該当する番号1つに○をつけてください）</p> <p>施設までの時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上</p> <p>問7 今回と同じ目的で他の施設を使うことがありますか。（主に該当する番号に○をつけてください）</p> <p>1 ない 2 市民センター、コミュニティセンターなど 3 町田市民ホール、ポプリホール鶴川 4 民間施設</p> <p>上記を使う場合の理由（_____）</p> <p style="text-align: right;">裏面へ</p>		1 スポーツ・武道	2 音楽・演劇	3 体操・舞踊	4 調理・手芸	5 子育て関連	6 俳句・詩吟	7 その他サークル活動	8 講座・講習会	9 会議・会合	10 その他（_____）		
1 スポーツ・武道	2 音楽・演劇	3 体操・舞踊	4 調理・手芸										
5 子育て関連	6 俳句・詩吟	7 その他サークル活動	8 講座・講習会										
9 会議・会合	10 その他（_____）												

図表 5-15 利用者アンケート調査票(施設利用 2/2)

問 8 施設を多様な世代の利用や地域交流などの場として、より多くの方が利用しやすく、また利用したくなるために必要だと思われる機能は何ですか？（自由記入）

必要と思われる機能（ _____ ）

例：談話室（交流スペース）、託児スペース・授乳室 など

本日利用されている方々のことについてお伺いします。

問 9 本日利用されている方々の主な年齢層を選択してください。（該当する番号 1 つに○をつけてください）

- 1 20 歳未満 2 20～29 歳 3 30～39 歳 4 40～49 歳 5 50～59 歳
6 60～69 歳 7 70 歳以上

問 10 本日利用されている方々の主なお住まい（居住地域）を選択してください。（主な地域に○をつけてください）

【50 音順】

- | | | | | |
|---------|---------|----------|---------|---------|
| 1 相原町 | 2 旭町 | 3 大蔵町 | 4 小川 | 5 小野路町 |
| 6 小山ヶ丘 | 7 小山田桜台 | 8 小山町 | 9 金井 | 10 金井町 |
| 11 金森 | 12 金森東 | 13 上小山田町 | 14 木曾西 | 15 木曾東 |
| 16 木曾町 | 17 高ヶ坂 | 18 下小山田町 | 19 真光寺 | 20 真光寺町 |
| 21 函師町 | 22 忠生 | 23 玉川学園 | 24 つくし野 | 25 鶴川 |
| 26 鶴間 | 27 常盤町 | 28 中町 | 29 成瀬 | 30 成瀬が丘 |
| 31 成瀬台 | 32 西成瀬 | 33 根岸 | 34 根岸町 | 35 能ヶ谷 |
| 36 野津田町 | 37 原町田 | 38 東玉川学園 | 39 広袴 | 40 広袴町 |
| 41 本町田 | 42 南大谷 | 43 南つくし野 | 44 南成瀬 | 45 南町田 |
| 46 三輪町 | 47 三輪緑山 | 48 森野 | 49 薬師台 | 50 矢部町 |
| 51 山崎 | 52 山崎町 | | | |

問 11 本日利用されている方々のうち、多い職業をお聞かせください。（該当する番号 1 つに○をつけてください）

- 1 会社員・公務員 2 自営業（商業、工業、サービス業、農業、林業、漁業）
3 家事専業（主婦・主夫） 4 学生 5 その他（ _____ ）

問 12 本日利用されている方々のうち、多い世帯構成をお聞かせください。（該当する□全てに✓をつけてください）

- 本人 配偶者・パートナー 子ども 親 その他（ _____ ）

※一人暮らしの方が多い場合、「本人」の 1 か所のみチェックを入れてください。

※夫婦と子で同居している方が多い場合、「本人、配偶者・パートナー、子」の 3 か所にチェックを入れてください。

※夫婦と子、親の三世代で同居している方が多い場合、「本人、配偶者・パートナー、子、親」の 4 か所にチェックを入れてください。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収 BOX に投函してください。



【お問い合わせ先】

町田市役所 市民部市民総務課

〒194-8520 東京都町田市森野 2-2-22 ☎042-724-4346

(2) 施設利用（貸出）機能のアンケート調査結果の集計、分析（概要）

①地域別の利用施設の現状と検討に向けた視点

- ・相原、小山・小山ヶ丘、鶴川、玉川学園・南大谷、町田中心、南地域では、特定の施設の利用率が30%以上となっている（図表5-16）。
- ・北部の丘陵、忠生、本町田・薬師池、鶴川、成瀬、南地域では、10%以上の利用がある施設が3～4箇所に分散している。
- ・町田市民フォーラムは各地域からの利用が10%～30%程度と多くなっており、市内全域からの利用がある。



- ・地域ごとの施設の利用実態を踏まえた今後のニーズ変化を地域ごとに把握し、施設利用機能の在り方を検討していく視点が必要

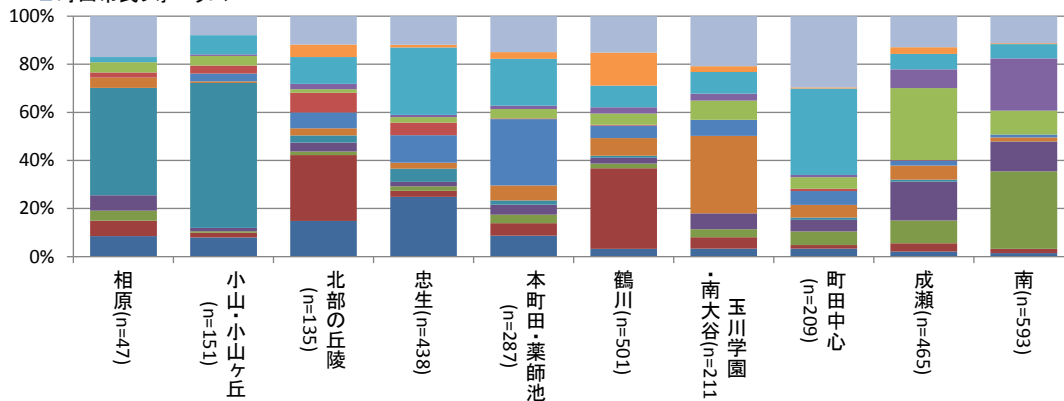
図表 5-16 施設利用機能の地域別・施設別利用状況(N=3,037)【利用施設名称×問10】

目的分類名 利用施設名称	相原	小山・小山ヶ丘	北部の丘陵	忠生	本町田・薬師池	鶴川	玉川学園・南大谷	町田中心	成瀬	南	N	構成比	地域未回答
忠生市民センター	4 8.5%	12 7.9%	20 14.8%	109 24.9%	25 8.7%	16 3.2%	7 3.3%	7 3.3%	10 2.2%	9 1.5%	219	7.2%	14 10.1%
鶴川市民センター	3 6.4%	3 2.0%	37 27.4%	11 2.5%	15 5.2%	168 33.5%	10 4.7%	3 1.4%	16 3.4%	10 1.7%	276	9.1%	16 11.6%
南市民センター	2 4.3%	1 0.7%	2 1.5%	8 1.8%	10 3.5%	10 2.0%	7 3.3%	12 5.7%	44 9.5%	191 32.2%	287	9.5%	14 10.1%
なるせ駅前市民センター	3 6.4%	2 1.3%	5 3.7%	8 1.8%	12 4.2%	12 2.4%	14 6.6%	10 4.8%	75 16.1%	74 12.5%	215	7.1%	15 10.9%
小山市民センター	21 44.7%	91 60.3%	4 3.0%	24 5.5%	5 1.7%	4 0.8%	0 0.0%	2 1.0%	4 0.9%	0 0.0%	155	5.1%	17 12.3%
玉川学園コミュニティセンター	2 4.3%	1 0.7%	4 3.0%	11 2.5%	18 6.3%	37 7.4%	68 32.2%	11 5.3%	27 5.8%	10 1.7%	189	6.2%	19 13.8%
木曾山崎コミュニティセンター	0 0.0%	5 3.3%	9 6.7%	50 11.4%	79 27.5%	26 5.2%	14 6.6%	12 5.7%	10 2.2%	7 1.2%	212	7.0%	7 5.1%
上小山田コミュニティセンター	1 2.1%	5 3.3%	11 8.1%	23 5.3%	1 0.3%	2 0.4%	0 0.0%	2 1.0%	1 0.2%	0 0.0%	46	1.5%	0 0.0%
成瀬コミュニティセンター	2 4.3%	6 4.0%	2 1.5%	10 2.3%	11 3.8%	23 4.6%	17 8.1%	10 4.8%	139 29.9%	59 9.9%	279	9.2%	6 4.3%
つくし野コミュニティセンター	0 0.0%	1 0.7%	3 2.2%	4 0.9%	4 1.4%	13 2.6%	6 2.8%	2 1.0%	36 7.7%	129 21.8%	198	6.5%	11 8.0%
木曾森野コミュニティセンター	1 2.1%	12 7.9%	15 11.1%	123 28.1%	56 19.5%	45 9.0%	19 9.0%	75 35.9%	30 6.5%	35 5.9%	411	13.5%	7 5.1%
三輪コミュニティセンター	0 0.0%	0 0.0%	7 5.2%	5 1.1%	8 2.8%	69 13.8%	5 2.4%	1 0.5%	13 2.8%	2 0.3%	110	3.6%	3 2.2%
町田市民フォーラム	8 17.0%	12 7.9%	16 11.9%	52 11.9%	43 15.0%	76 15.2%	44 20.9%	62 29.7%	60 12.9%	67 11.3%	440	14.5%	9 6.5%
回答数 (n)	47	151	135	438	287	501	211	209	465	593	3,037	100.0%	138
回答割合 (n÷N)	1.5%	5.0%	4.4%	14.4%	9.5%	16.5%	6.9%	6.9%	15.3%	19.5%	100.0%	-	-

Nは、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,037)

各地域で10%以上の回答を網掛けで表示

- 忠生市民センター
- 鶴川市民センター
- 南市民センター
- なるせ駅前市民センター
- 小山市民センター
- 玉川学園コミュニティセンター
- 木曾山崎コミュニティセンター
- 上小山田コミュニティセンター
- 成瀬コミュニティセンター
- つくし野コミュニティセンター
- 木曾森野コミュニティセンター
- 三輪コミュニティセンター
- 町田市民フォーラム



②利用目的別の年代別の現状と検討に向けた視点

- ・「スポーツ・武道」「体操・舞踊」「調理・手芸」「俳句・詩吟」「その他サークル活動」「その他」では、「50～70歳以上」の利用が多くなっている（図表 5-17）。
- ・「音楽・演劇」「会議・会合」では「40～70歳以上」、「子育て関連」では「20歳未満～49歳」、「講座・講習会」では「20歳未満、50歳～70歳以上」の利用が多くなっている。



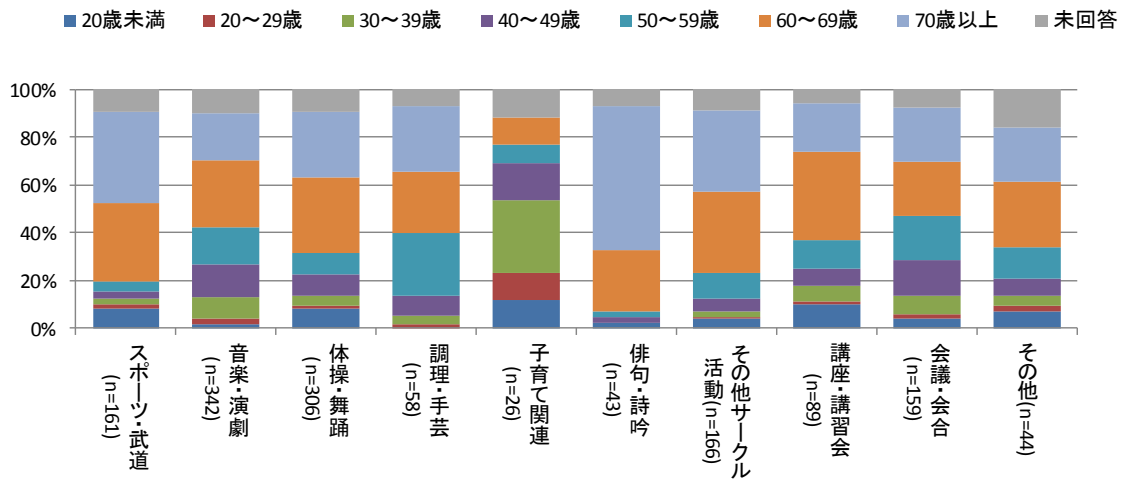
- ・今後のニーズ変化を利用目的ごとの主な年代ごとに整理し、施設利用機能の在り方を検討していく視点が必要

図表 5-17 施設利用機能の目的別・年代別利用状況 (N=1,394)【問 9 × 問 1】

年代	目的分類名	スポーツ・武道	音楽・演劇	体操・舞踊	調理・手芸	子育て関連	俳句・詩吟	その他サークル活動	講座・講習会	会議・会合	その他	N	構成比	目的未回答
20歳未満		13	6	25	0	3	1	7	9	6	3	73	5.2%	0
		8.1%	1.8%	8.2%	0.0%	11.5%	2.3%	4.2%	10.1%	3.8%	6.8%			0.0%
20～29歳		3	8	4	1	3	0	1	1	3	1	25	1.8%	0
		1.9%	2.3%	1.3%	1.7%	11.5%	0.0%	0.6%	1.1%	1.9%	2.3%			0.0%
30～39歳		4	30	13	2	8	0	4	6	13	2	82	5.9%	0
		2.5%	8.8%	4.2%	3.4%	30.8%	0.0%	2.4%	6.7%	8.2%	4.5%			0.0%
40～49歳		5	47	27	5	4	1	9	6	23	3	130	9.3%	0
		3.1%	13.7%	8.8%	8.6%	15.4%	2.3%	5.4%	6.7%	14.5%	6.8%			0.0%
50～59歳		6	54	27	15	2	1	17	11	30	6	169	12.1%	0
		3.7%	15.8%	8.8%	25.9%	7.7%	2.3%	10.2%	12.4%	18.9%	13.6%			0.0%
60～69歳		53	95	97	15	3	11	57	33	36	12	412	29.6%	2
		32.9%	27.8%	31.7%	25.9%	11.5%	25.6%	34.3%	37.1%	22.6%	27.3%			40.0%
70歳以上		62	68	84	16	0	26	57	18	36	10	377	27.0%	3
		38.5%	19.9%	27.5%	27.6%	0.0%	60.5%	34.3%	20.2%	22.6%	22.7%			60.0%
年代未回答		15	34	29	4	3	3	14	5	12	7	126	9.0%	0
		9.3%	9.9%	9.5%	6.9%	11.5%	7.0%	8.4%	5.6%	7.5%	15.9%			0.0%
回答数 (n)		161	342	306	58	26	43	166	89	159	44	1,394	100.0%	5
回答割合 (n÷N)		11.5%	24.5%	22.0%	4.2%	1.9%	3.1%	11.9%	6.4%	11.4%	3.2%			-

N は、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値 (1,394)

各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示 (年代未回答を除く。)



③利用目的別の利用手段、施設までの時間別の現状と検討に向けた視点

- いずれの目的においても「徒歩」と「自動車」の利用で50%以上を占めている（図表 5-18）。
- 「自転車・バイク」、「バス」、「電車」の利用も10%以上を占めている。
- 団体利用（様々な地域からの利用）が多いため、行政窓口機能と比較して、利用手段が多様となっている可能性が考えられる。
- 施設までの時間は、多くの目的において、「20～30分以内」までで50%以上を占めている（図表 5-19）。

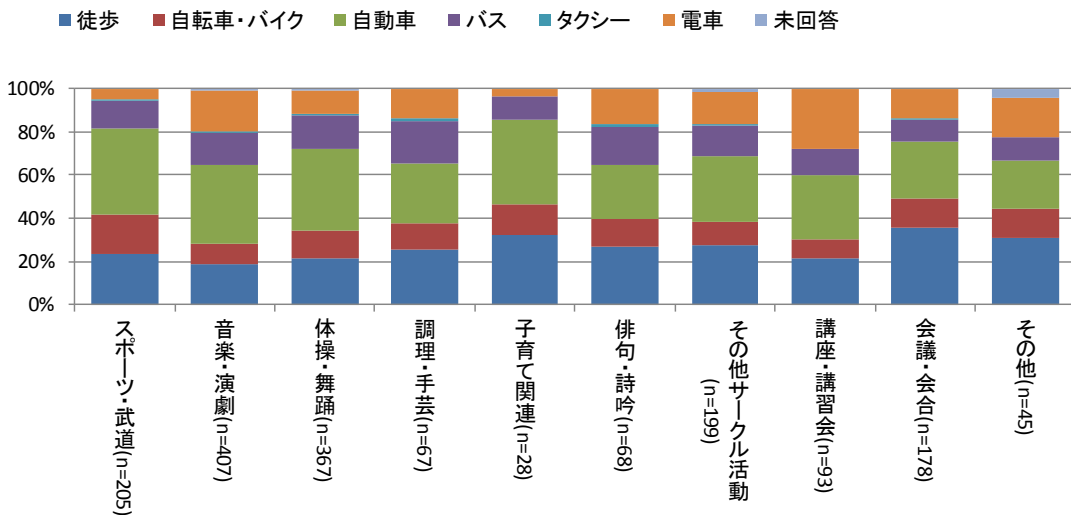


- 利用手段や施設までの時間を踏まえた代替の可能性を考慮し、施設利用機能の在り方を検討していく視点が必要
- 高齢化の進行によって、ニーズの増加が想定される公共交通手段の環境変化を考慮し、施設利用機能の在り方を検討していく視点が必要

図表 5-18 施設利用機能の目的別・利用手段別利用状況(N=1,657)【問2×問1】

利用手段	目的分類名	スポーツ・武道	音楽・演劇	体操・舞踊	調理・手芸	子育て関連	俳句・詩吟	その他サークル活動	講座・講習会	会議・会合	その他	N	構成比	目的未回答
徒歩		48	76	79	17	9	18	54	20	63	14	398	24.0%	1
		23.4%	18.7%	21.5%	25.4%	32.1%	26.5%	27.1%	21.5%	35.4%	31.1%			25.0%
自転車・バイク		38	39	46	8	4	9	22	8	25	6	205	12.4%	0
		18.5%	9.6%	12.5%	11.9%	14.3%	13.2%	11.1%	8.6%	14.0%	13.3%			0.0%
自動車		82	148	139	19	11	17	61	28	47	10	562	33.9%	1
		40.0%	36.4%	37.9%	28.4%	39.3%	25.0%	30.7%	30.1%	26.4%	22.2%			25.0%
バス		26	62	57	13	3	12	28	11	18	5	235	14.2%	0
		12.7%	15.2%	15.5%	19.4%	10.7%	17.6%	14.1%	11.8%	10.1%	11.1%			0.0%
タクシー		1	3	3	1	0	1	1	0	1	0	11	0.7%	0
		0.5%	0.7%	0.8%	1.5%	0.0%	1.5%	0.5%	0.0%	0.6%	0.0%			0.0%
電車		10	76	41	9	1	11	30	26	24	8	236	14.2%	0
		4.9%	18.7%	11.2%	13.4%	3.6%	16.2%	15.1%	28.0%	13.5%	17.8%			0.0%
手段未回答		0	3	2	0	0	0	3	0	0	2	10	0.6%	2
		0.0%	0.7%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	4.4%			50.0%
回答数 (n)		205	407	367	67	28	68	199	93	178	45	1,657	100.0%	4
回答割合 (n÷N)		12.4%	24.6%	22.1%	4.0%	1.7%	4.1%	12.0%	5.6%	10.7%	2.7%	100.0%	-	-

Nは、【問2 利用手段】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,657)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(手段未回答を除く。)

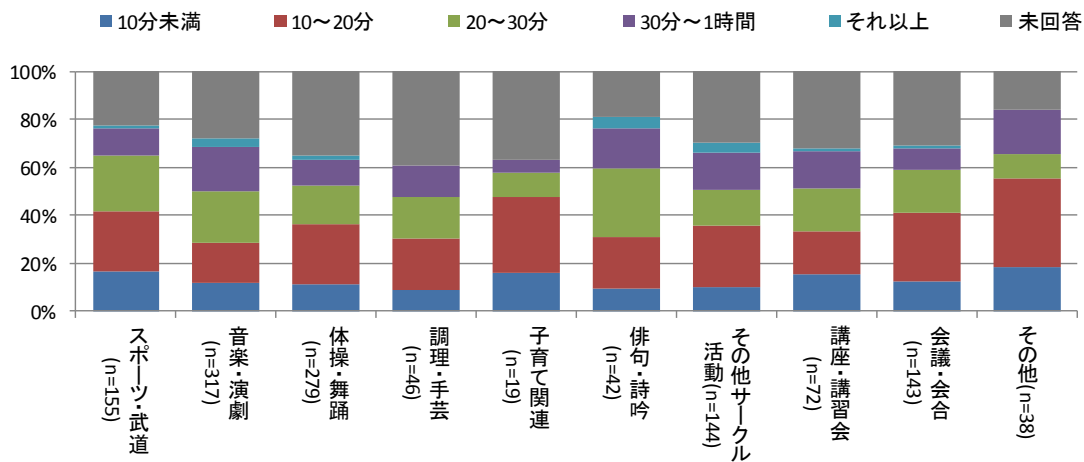


図表 5-19 施設利用機能の目的別・施設までの時間別利用状況(N=1,255)【問2×問1】

施設までの時間	目的分類名	スポーツ・武道	音楽・演劇	体操・舞踊	調理・手芸	子育て関連	俳句・詩吟	その他サークル活動	講座・講習会	会議・会合	その他	N	構成比	目的未回答
10分未満		26 16.8%	38 12.0%	31 11.1%	4 8.7%	3 15.8%	4 9.5%	14 9.7%	11 15.3%	18 12.6%	7 18.4%	156	12.4%	1 25.0%
10～20分		39 25.2%	52 16.4%	70 25.1%	10 21.7%	6 31.6%	9 21.4%	37 25.7%	13 18.1%	41 28.7%	14 36.8%	291	23.2%	0 0.0%
20～30分		36 23.2%	69 21.8%	45 16.1%	8 17.4%	2 10.5%	12 28.6%	22 15.3%	13 18.1%	25 17.5%	4 10.5%	236	18.8%	0 0.0%
30分～1時間		17 11.0%	59 18.6%	30 10.8%	6 13.0%	1 5.3%	7 16.7%	22 15.3%	11 15.3%	13 9.1%	7 18.4%	173	13.8%	0 0.0%
それ以上		2 1.3%	10 3.2%	5 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.8%	6 4.2%	1 1.4%	2 1.4%	0 0.0%	28	2.2%	0 0.0%
時間未回答		35 22.6%	89 28.1%	98 35.1%	18 39.1%	7 36.8%	8 19.0%	43 29.9%	23 31.9%	44 30.8%	6 15.8%	371	29.6%	3 75.0%
回答数 (n)		155	317	279	46	19	42	144	72	143	38	1,255	100.0%	4
回答割合 (n÷N)		12.4%	25.3%	22.2%	3.7%	1.5%	3.3%	11.5%	5.7%	11.4%	3.0%	100.0%	-	-

Nは、【問2 施設までの時間】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,255)

各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)



④利用目的別の利用単位、利用部屋の現状と検討に向けた視点

- ・「午前（9時～正午）」、「午後（1時～5時）」までの利用が80%程度を占めている。（図表5-20）
- ・「音楽・演劇」、「講座・講習会」、「会議・会合」では「夜間（午後5時半～10時）」の利用が20%以上とやや多い。（図表5-20）
- ・「ホール」、「会議室」、「多目的室」、「和室」等様々な目的で利用可能な部屋の利用が多い。（図表5-21）
- ・「料理講習室」、「美術工芸室」、「保育室」等特定の目的で利用する部屋の利用が少ない。（図表5-21）



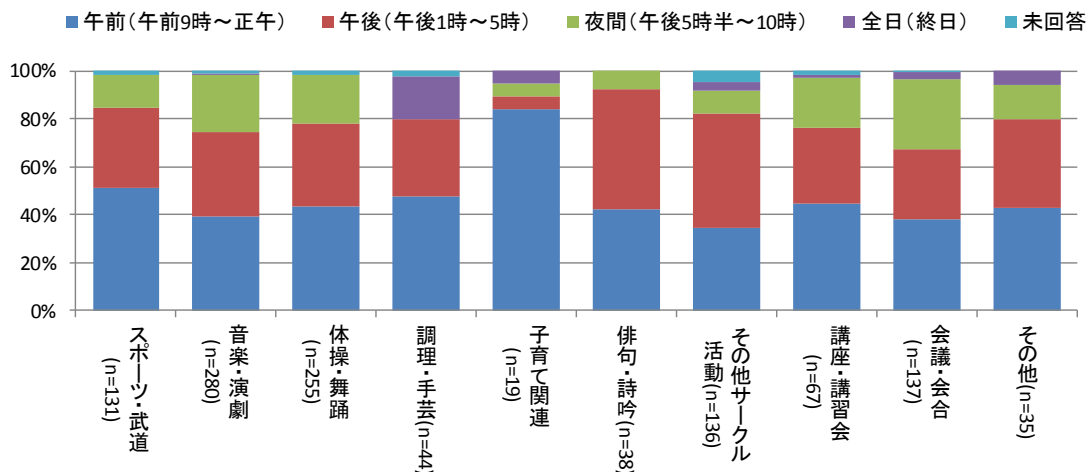
- ・利用の多い目的や部屋種別の機能確保に向けた検討、利用の少ない利用単位や部屋種別の在り方の検討を見据え、代替施設による機能の提供の可能性を検討していく視点が必要

図表 5-20 施設利用機能の目的別・利用単位別利用状況(N=1,142)【問3×問1】

利用単位	目的分類名	スポーツ・武道	音楽・演劇	体操・舞踊	調理・手芸	子育て関連	俳句・詩吟	その他サークル活動	講座・講習会	会議・会合	その他	N	構成比	目的未回答
午前（午前9時～正午）	67	110	110	21	16	16	47	30	52	15	484	42.4%	2	
	51.1%	39.3%	43.1%	47.7%	84.2%	42.1%	34.6%	44.8%	38.0%	42.9%			33.3%	
午後（午後1時～5時）	44	99	89	14	1	19	65	21	40	13	405	35.5%	0	
	33.6%	35.4%	34.9%	31.8%	5.3%	50.0%	47.8%	31.3%	29.2%	37.1%			0.0%	
夜間（午後5時半～10時）	18	67	52	0	1	3	13	14	40	5	213	18.7%	2	
	13.7%	23.9%	20.4%	0.0%	5.3%	7.9%	9.6%	20.9%	29.2%	14.3%			33.3%	
全日（終日）	0	1	0	8	1	0	5	1	4	2	22	1.9%	0	
	0.0%	0.4%	0.0%	18.2%	5.3%	0.0%	3.7%	1.5%	2.9%	5.7%			0.0%	
利用単位未回答	2	3	4	1	0	0	6	1	1	0	18	1.6%	2	
	1.5%	1.1%	1.6%	2.3%	0.0%	0.0%	4.4%	1.5%	0.7%	0.0%			33.3%	
回答数 (n)	131	280	255	44	19	38	136	67	137	35	1,142	100.0%	6	
回答割合 (n÷N)	11.5%	24.5%	22.3%	3.9%	1.7%	3.3%	11.9%	5.9%	12.0%	3.1%	100.0%	-	-	

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,142)

各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(利用単位未回答を除く。)

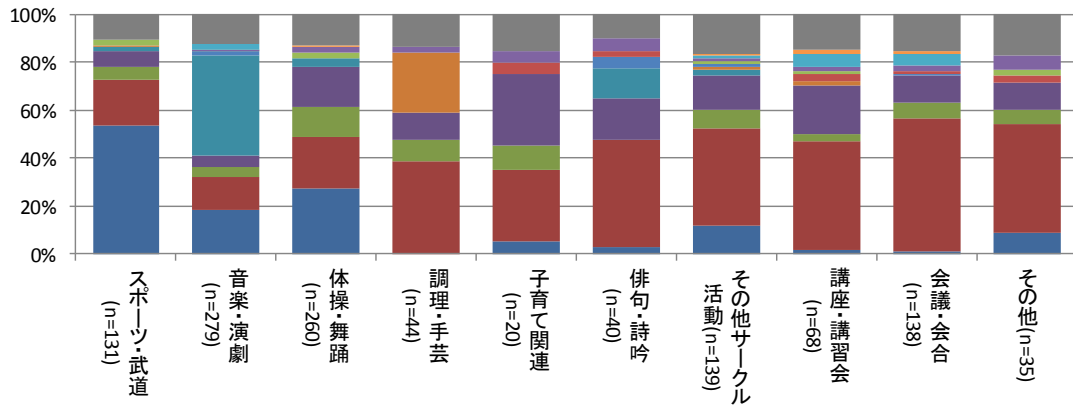


図表 5-21 施設利用機能の目的別・利用部屋別利用状況(N=1,154)【問3×問1】

利用部屋種別	スポーツ・武道	音楽・演劇	体操・舞踊	調理・手芸	子育て関連	俳句・詩吟	その他サークル活動	講座・講習会	会議・会合	その他	N	構成比	目的未回答
ホール	70 53.4%	52 18.6%	71 27.3%	0 0.0%	1 5.0%	1 2.5%	16 11.5%	1 1.5%	1 0.7%	3 8.6%	216	18.7%	1 25.0%
会議室	25 19.1%	38 13.6%	56 21.5%	17 38.6%	6 30.0%	18 45.0%	57 41.0%	31 45.6%	77 55.8%	16 45.7%	341	29.5%	0 0.0%
多目的室	7 5.3%	12 4.3%	33 12.7%	4 9.1%	2 10.0%	0 0.0%	11 7.9%	2 2.9%	9 6.5%	2 5.7%	82	7.1%	0 0.0%
和室	9 6.9%	12 4.3%	43 16.5%	5 11.4%	6 30.0%	7 17.5%	20 14.4%	14 20.6%	16 11.6%	4 11.4%	136	11.8%	0 0.0%
音楽室	2 1.5%	117 41.9%	10 3.8%	0 0.0%	0 0.0%	5 12.5%	3 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	137	11.9%	0 0.0%
料理講習室	1 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	11 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.4%	1 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	15	1.3%	0 0.0%
美術工芸室	0 0.0%	5 1.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.0%	1 0.7%	0 0.0%	1 0.7%	0 0.0%	9	0.8%	0 0.0%
保育室	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	1 2.5%	0 0.0%	2 2.9%	1 0.7%	1 2.9%	6	0.5%	0 0.0%
いこいの間	3 2.3%	1 0.4%	6 2.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.4%	1 1.5%	0 0.0%	1 2.9%	14	1.2%	1 25.0%
学習室	0 0.0%	1 0.4%	6 2.3%	1 2.3%	1 5.0%	2 5.0%	2 1.4%	1 1.5%	4 2.9%	2 5.7%	20	1.7%	0 0.0%
視聴覚室	0 0.0%	6 2.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	4 5.9%	6 4.3%	0 0.0%	17	1.5%	0 0.0%
その他	0 0.0%	0 0.0%	2 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	1 1.5%	2 1.4%	0 0.0%	6	0.5%	0 0.0%
部屋種別未回答	14 10.7%	35 12.5%	33 12.7%	6 13.6%	3 15.0%	4 10.0%	23 16.5%	10 14.7%	21 15.2%	6 17.1%	155	13.4%	2 50.0%
回答数 (n)	131	279	260	44	20	40	139	68	138	35	1,154	100.0%	4
回答割合 (n÷N)	11.4%	24.2%	22.5%	3.8%	1.7%	3.5%	12.0%	5.9%	12.0%	3.0%	-	-	-

Nは、【問3 利用部屋種別】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,154)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(部屋種別未回答を除く。)

- ホール
- 会議室
- 多目的室
- 和室
- 音楽室
- 料理講習室
- 美術工芸室
- 保育室
- いこいの間
- 学習室
- 視聴覚室
- その他
- 未回答



⑤利用目的別の利用頻度・利用理由の現状と検討に向けた視点

- ・「月に数回程度」の利用が70%以上と最も多い（図表 5-22）。
- ・「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「その他サークル活動」、「講座・講習会」は週に数回程度の利用が10%以上と定期的な利用がある（図表 5-22）。
- ・当該施設を利用した理由では、「自宅・職場が近い」、「広さや設備が整っている」が多い（図表 5-23）。
- ・「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「調理・手芸」、「子育て関連」、「その他サークル活動」、「その他」では、「広さや設備が整っている」が20%以上とやや多い（図表 5-23）。

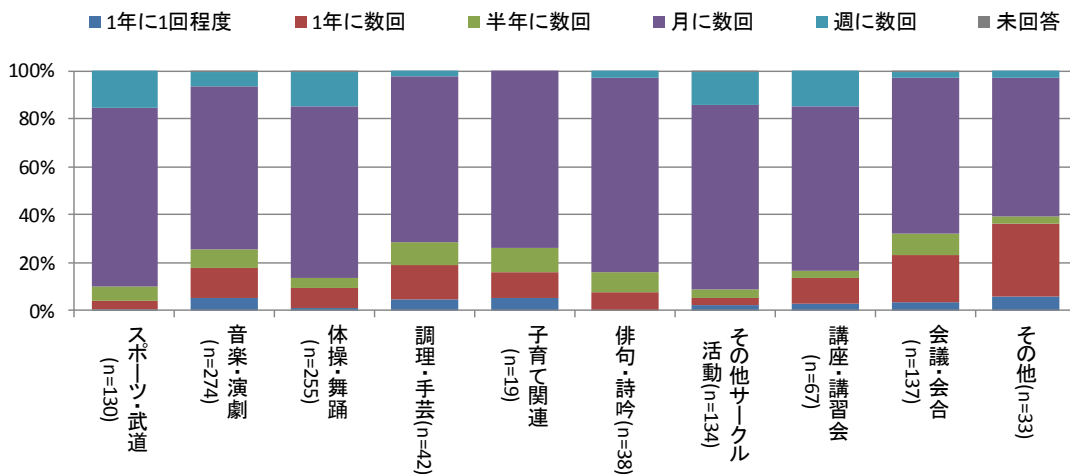


- ・定期的な利用がある目的の機能確保については、近隣で設備が整った代替施設による機能の提供の可能性を検討していく視点が必要

図表 5-22 施設利用機能の目的別・利用頻度別利用状況(N=1,129)【問4×問1】

利用頻度	目的分類名	スポーツ・武道	音楽・演劇	体操・舞踊	調理・手芸	子育て関連	俳句・詩吟	その他サークル活動	講座・講習会	会議・会合	その他	N	構成比	目的未回答
1年に1回程度		1 0.8%	15 5.5%	3 1.2%	2 4.8%	1 5.3%	0 0.0%	3 2.2%	2 3.0%	5 3.6%	2 6.1%	34	3.0%	0 0.0%
1年に数回		4 3.1%	33 12.0%	21 8.2%	6 14.3%	2 10.5%	3 7.9%	4 3.0%	7 10.4%	27 19.7%	10 30.3%	117	10.4%	0 0.0%
半年に数回		8 6.2%	22 8.0%	11 4.3%	4 9.5%	2 10.5%	3 7.9%	5 3.7%	2 3.0%	12 8.8%	1 3.0%	70	6.2%	0 0.0%
月に数回		97 74.6%	187 68.2%	182 71.4%	29 69.0%	14 73.7%	31 81.6%	103 76.9%	46 68.7%	89 65.0%	19 57.6%	797	70.6%	2 50.0%
週に数回		20 15.4%	15 5.5%	37 14.5%	1 2.4%	0 0.0%	1 2.6%	18 13.4%	10 14.9%	3 2.2%	1 3.0%	106	9.4%	0 0.0%
頻度未回答		0 0.0%	2 0.7%	1 0.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.7%	0 0.0%	1 0.7%	0 0.0%	5	0.4%	2 50.0%
回答数 (n)		130	274	255	42	19	38	134	67	137	33	1,129	100.0%	4
回答割合 (n÷N)		11.5%	24.3%	22.6%	3.7%	1.7%	3.4%	11.9%	5.9%	12.1%	2.9%	100.0%	-	-

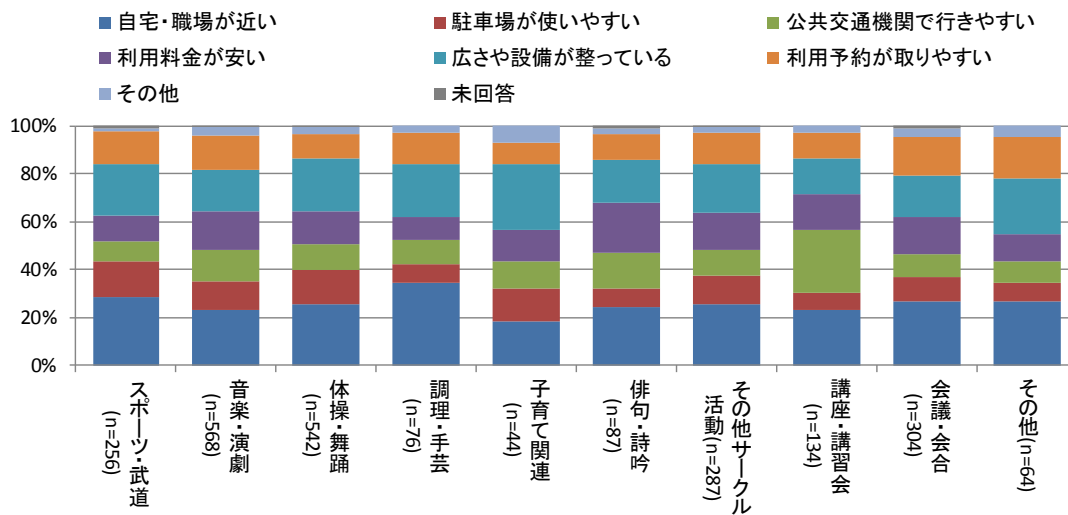
Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,129)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(頻度未回答を除く。)



図表 5-23 施設利用機能の地域別・利用理由別利用状況(N=2,362)【問5×問1】

利用理由	目的分類名	スポーツ・武道	音楽・演劇	体操・舞踊	調理・手芸	子育て関連	俳句・詩吟	その他サークル活動	講座・講習会	会議・会合	その他	N	構成比	目的未回答
自宅・職場が近い		73 28.5%	130 22.9%	137 25.3%	26 34.2%	8 18.2%	21 24.1%	73 25.4%	31 23.1%	82 27.0%	17 26.6%	598	25.3%	0 0.0%
駐車場が使いやすい		38 14.8%	68 12.0%	80 14.8%	6 7.9%	6 13.6%	7 8.0%	34 11.8%	10 7.5%	31 10.2%	5 7.8%	285	12.1%	1 25.0%
公共交通機関で行きやすい		22 8.6%	76 13.4%	58 10.7%	8 10.5%	5 11.4%	13 14.9%	31 10.8%	35 26.1%	28 9.2%	6 9.4%	282	11.9%	0 0.0%
利用料金が安い		27 10.5%	92 16.2%	74 13.7%	7 9.2%	6 13.6%	18 20.7%	45 15.7%	20 14.9%	48 15.8%	7 10.9%	344	14.6%	0 0.0%
広さや設備が整っている		56 21.9%	97 17.1%	120 22.1%	17 22.4%	12 27.3%	16 18.4%	59 20.6%	20 14.9%	53 17.4%	15 23.4%	465	19.7%	0 0.0%
利用予約が取りやすい		34 13.3%	82 14.4%	55 10.1%	10 13.2%	4 9.1%	9 10.3%	38 13.2%	14 10.4%	48 15.8%	11 17.2%	305	12.9%	1 25.0%
その他		4 1.6%	21 3.7%	15 2.8%	2 2.6%	3 6.8%	2 2.3%	6 2.1%	4 3.0%	11 3.6%	3 4.7%	71	3.0%	0 0.0%
理由未回答		2 0.8%	2 0.4%	3 0.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.1%	1 0.3%	0 0.0%	3 1.0%	0 0.0%	12	0.5%	2 50.0%
回答数 (n)		256	568	542	76	44	87	287	134	304	64	2,362	100.0%	4
回答割合 (n÷N)		10.8%	24.0%	22.9%	3.2%	1.9%	3.7%	12.2%	5.7%	12.9%	2.7%	100.0%	-	-

Nは、【問5 利用理由】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(2,362)
各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(理由未回答を除く。)



4 結果まとめ

ここでは、利用者アンケート調査結果において整理した、行政窓口機能及び施設利用機能の利用実態の特徴・傾向と今後のニーズ変化や環境変化の検討に当たって必要と考えられる視点を整理する。

(1) 行政窓口機能

行政窓口機能の今後のニーズ変化や環境変化の検討に当たっては、「地域ごとに目的別の利用年代のニーズ変化」を想定する必要がある。また、「徒歩での利用可能性」、「公共交通機関の環境変化」、「コンビニ交付の利用状況」を踏まえて、機能の代替可能性について検討することも考えられる。

図表 5-24 行政窓口機能の特徴・傾向と検討に当たって求められる視点

特徴・傾向	検討に当たって求められる視点
特定の施設を利用している地域、複数の施設を利用している地域が存在（78 ページ下線部）	地域における特徴を整理した上で、今後のニーズ変化等を想定
証明書発行、申請・届出等は各年代で利用、一部では高齢者や子育て世代が中心の利用（79 ページ下線部）	目的別の主な利用年代ごとに、今後のニーズ変化等を想定
徒歩、自動車が利用手段の中心（高齢者はバス利用が多い）、施設までの時間はおおむね 20 分以内（81 ページ下線部）	今後のニーズ変化を利用手段や施設までの時間を踏まえた機能の代替可能性 高齢化の進行による公共交通機関の利用増加
コンビニ交付の認知度は 50%以上、利用履歴は 4%程度、今後の利用意向「ある」は 40%程度（84 ページ下線部）	今後の利用意向を踏まえたコンビニ交付の行政窓口機能の代替可能性

(2) 施設利用機能

施設利用機能の今後のニーズ変化や環境変化の検討に当たっては、「地域ごとに目的別の利用年代のニーズ変化」を想定する必要がある。また、「徒歩での利用の可能性」、「公共交通機関の環境変化」、「類似施設の配置状況」を踏まえて、機能の代替可能性について検討することも考えられる。

なお、機能の再編を具体的に検討していく際には、利用区分ごとの稼働率や部屋種別ごとの稼働率を考慮しつつ進めていくことが求められる。

図表 5-25 施設利用機能の特徴・傾向と検討に当たって求められる視点

特徴・傾向	検討に当たって求められる視点
特定の施設を利用している地域、複数の施設を利用している地域が存在（88 ページ下線部）	地域における特徴を整理した上で、今後のニーズ変化等を想定
多くの目的で高齢者の利用が中心、一部では生産年齢人口や子育て世代の利用が多い（89 ページ下線部）	目的別の主な利用年代ごとに、今後のニーズ変化等を想定
徒歩、自動車が利用の 50%以上、公共交通機関の利用が 10%以上、施設までの時間はおおむね 20～30 分以内（90 ページ下線部）	今後のニーズ変化を利用手段や施設までの時間を踏まえた機能の代替可能性 高齢化の進行による公共交通機関の利用増加
午前、午後の利用が 80%程度、ホール等多目的な利用が可能な部屋を利用が多い傾向（92 ページ下線部）	利用の多い区分や部屋種別の機能確保、利用の少ない区分や部屋種別の代替可能性
月に数回程度が 70%以上、近さ、広さや設備を重視している傾向（94 ページ下線部）	利用頻度の高い目的の機能確保、設備が整っている類似施設での代替可能性