

新庁舎整備に関するアンケート調査 報告書

令和5年7月

明石市

I 調査の概要

1. 調査の目的

現在、整備に向けた取組を進めている市役所新庁舎が、市民から親しまれる・訪れたい庁舎となるよう、広く意見を伺い、今後の整備に活かすため、調査を実施した。

2. 調査の内容

- ・年齢、お住まいの地域について
- ・市役所(本庁舎)の利用頻度、目的(用件)について
- ・一度の利用(来庁)で、回った部署数について
- ・市役所(本庁舎)までの交通手段について
- ・市民利用エリアにあったら良いと思う設備や機能について
- ・飲食スペースの形式について
- ・「明石らしさ」から連想されるものについて
- ・明石市の新庁舎の窓口を求める取組について
- ・市民センターやあかし総合窓口で取り扱ってほしい手続きについて
- ・案内表示(サイン)について

3. 調査の方法等

(1) 調査対象者 明石市民を主に、明石市と関わりがある方全員

(2) 調査方法 Webアンケート

※周知については、市ホームページや広報あかしへの掲載に加え、本庁舎や市民センター、市内公共施設でQRコード入りのチラシを配布。

(3) 調査期間 令和5年7月1日(土)～15日(土)

4. 回収結果

市民269名、市外在住者9名の合計278名から回答を得た。

※アンケート調査結果集計時の留意事項

- ・設問毎の有効回答数は「n=○」と表示しており、回答比率はこれを100%として算出している。
なお、自由記述や複数回答可の設問については、有効回答数(n)が回答者数を上回る。
- ・本報告書の数表における比率は百分率で表し、小数点以下第2位を四捨五入しているため、百分率の合計が100%にならない場合がある。

II 調査結果

問1. 年齢をお答えください。(いずれか1つ選択)

	回答者数	割合
20歳未満	4名	1.4%
20歳代	22名	7.9%
30歳代	60名	21.6%
40歳代	67名	24.1%
50歳代	61名	21.9%
60歳代	38名	13.7%
70歳以上	26名	9.4%
計	278名	100.0%

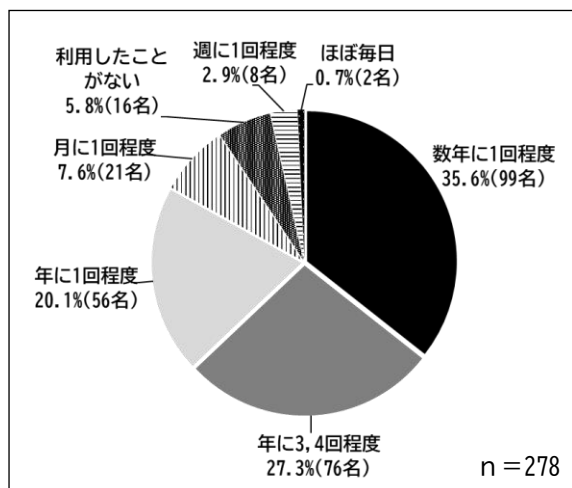
回答者の年齢は「40歳代」が最も多く24.1%、次いで「50歳代」が21.9%、「30歳代」が21.6%であった。

問2. お住まいの地域をお答えください。(いずれか1つ選択)

	回答者数	割合
本庁地区	98名	35.3%
西明石地区	61名	21.9%
大久保地区	57名	20.5%
魚住地区	38名	13.7%
二見地区	15名	5.4%
市外	9名	3.2%
計	278名	100.0%

「本庁地区」にお住まいの回答者が最も多く35.3%、次いで「西明石地区」が21.9%、「大久保地区」が20.5%であった。

問3. これまで市役所（本庁舎）をどれくらいの頻度で利用しましたか。(いずれか1つ選択)

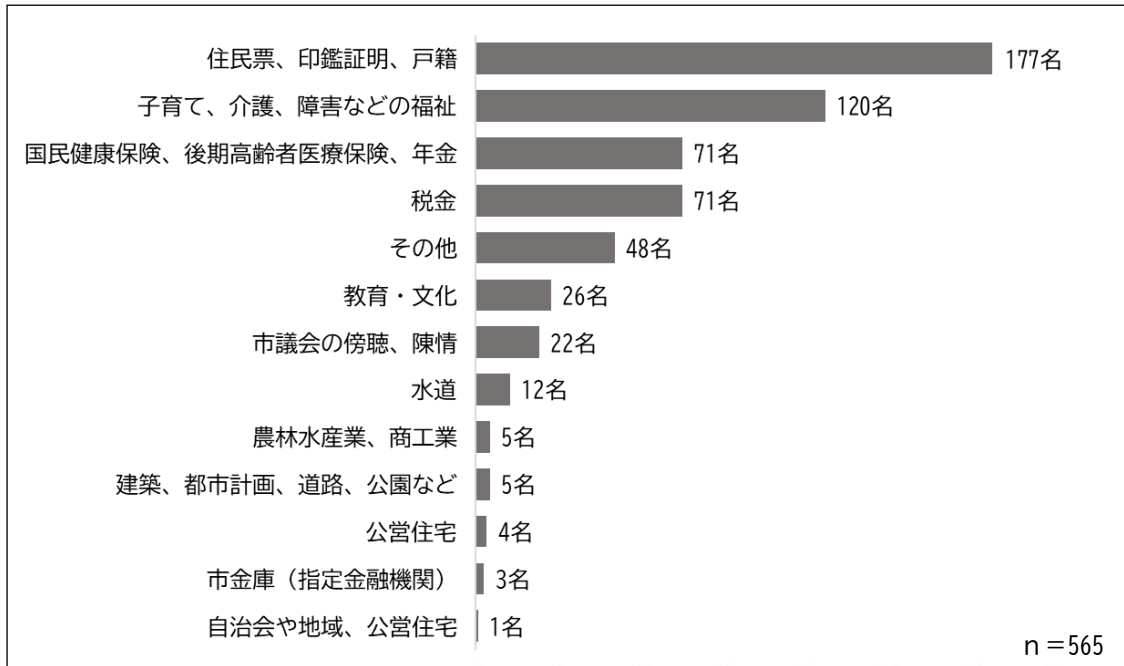


「数年に1回程度」の利用が最も多く35.6%、次いで「年に3,4回程度」が27.3%、「年に1回程度」が20.1%であった。

問4. 過去に市役所（本庁舎）を利用された方にお聞きします。

市役所（本庁舎）を利用した目的（用件）をお答えください。（複数選択可）

「住民票、印鑑証明、戸籍に関すること」が最も多く 177 名、次いで「子育て、介護、障害などの福祉に関すること」が 120 名、「国民健康保険、後期高齢者医療保険、年金に関すること」と「税金に関すること」が 71 名であった。

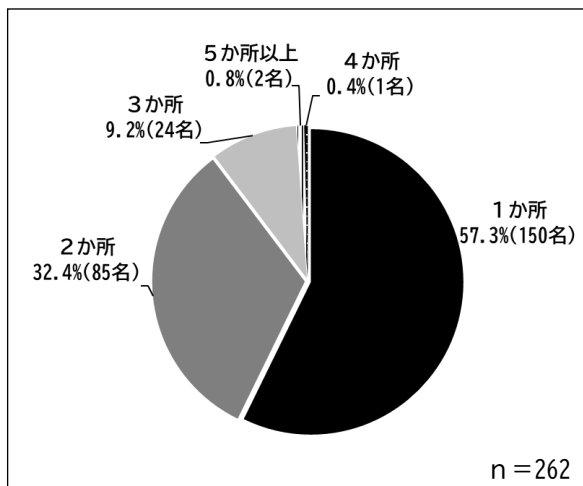


<その他回答内容>

- ・マイナンバー 17 名 ・食堂 7 名 ・選挙 6 名 ・原付ナンバー登録 2 名
- ・会議室の利用 3 名 など

問5. 過去に市役所（本庁舎）を利用された方にお聞きします。

一度の利用（来庁）で、何か所の部署を回りましたか。（いずれか1つ選択）

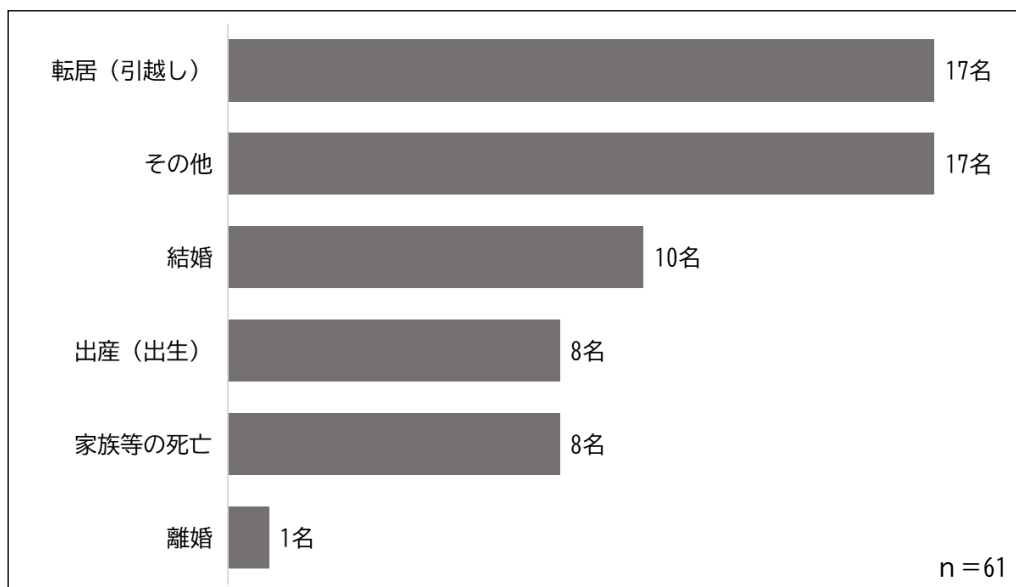


「1か所」が最も多く 57.3%、次いで「2か所」が 32.4%、「3か所」が 9.2% であった。

問6. 問5で3か所以上と回答された方にお聞きします。

その時の利用（来庁）理由は何ですか。（複数選択可）

問5で「3か所以上の部署を回った」と回答した方に理由を聞いたところ「転居（引越し）」と「その他」が最も多く17名、次いで「結婚」が10名、「出産（出生）」と「家族等の死亡」が8名であった。

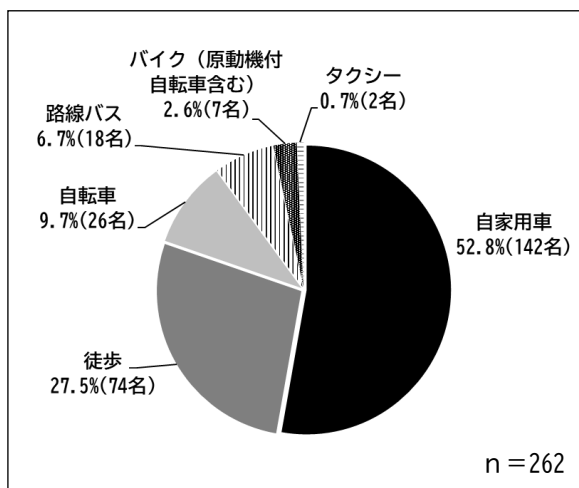


<その他の回答内容>

- ・障害福祉関連の手続き 4名
- ・保育所入園関連の手続き 2名
- ・進学に伴う手続き 2名
- ・複数部署の手続き 2名
- ・退職 1名
- ・相談 1名
- ・まちづくりに関する情報収集 1名 など

問7. 過去に市役所（本庁舎）を利用された方にお聞きします。

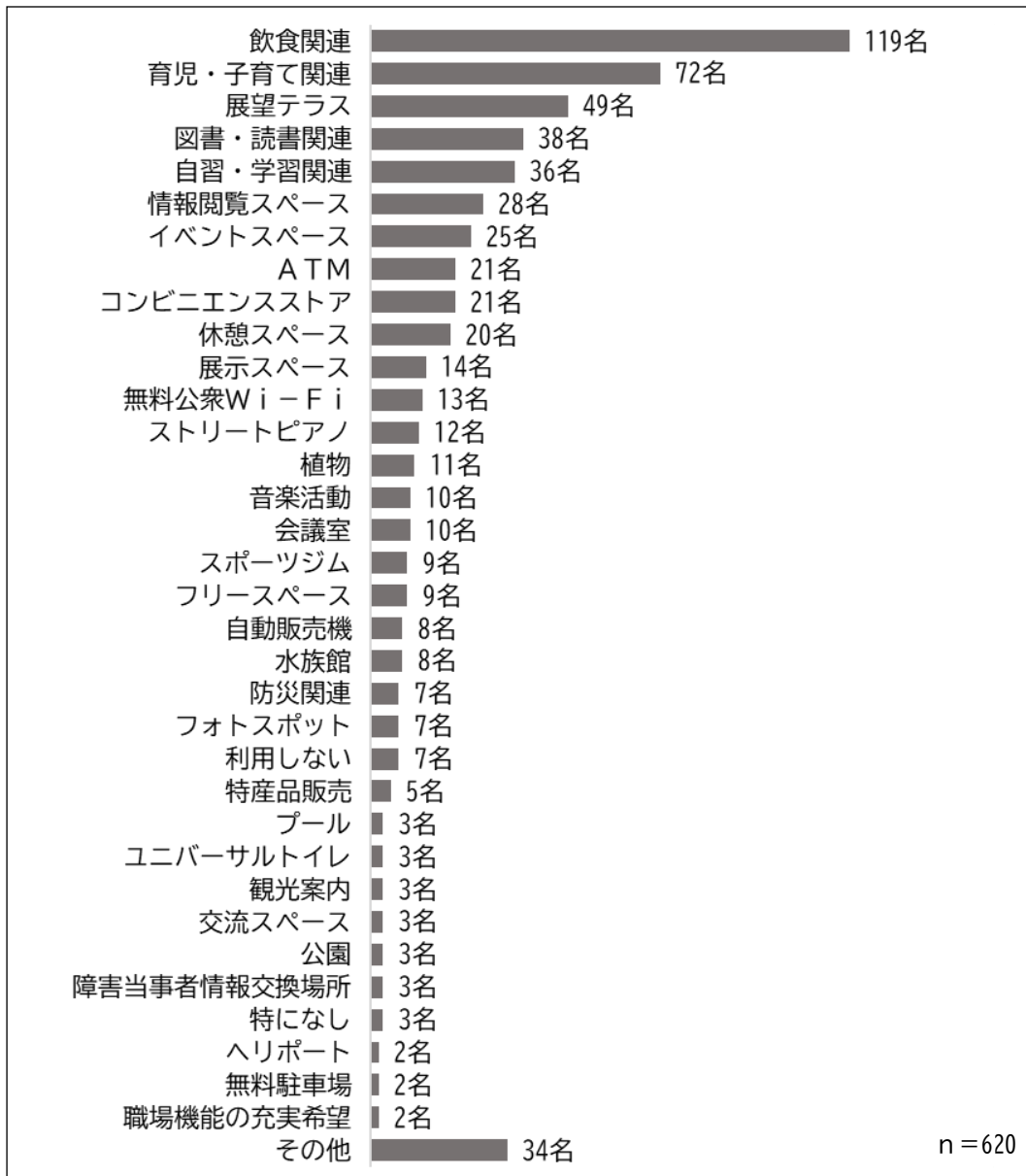
市役所（本庁舎）までの交通手段をお答えください。（いずれか1つ選択）



「自家用車」を利用して来庁されるケースが最も多く 52.8%、次いで「徒歩」が27.5%、「自転車」が9.7%であった。

問8. 新庁舎では、庁舎が親しまれ、庁舎に用事がない人も利用したくなる空間を目的に、市民利用エリアを設置する予定としています。市民利用エリアにあったら良いと思う設備や機能は何ですか？（自由記述）

「飲食関連(食堂・カフェ・給水スポットなど)」を求める声が多く 119 名、次いで「育児・子育て関連(キッズスペース・一時託児スペース・おむつ替えスペースなど)」が72名、「展望テラス」が49名あった。

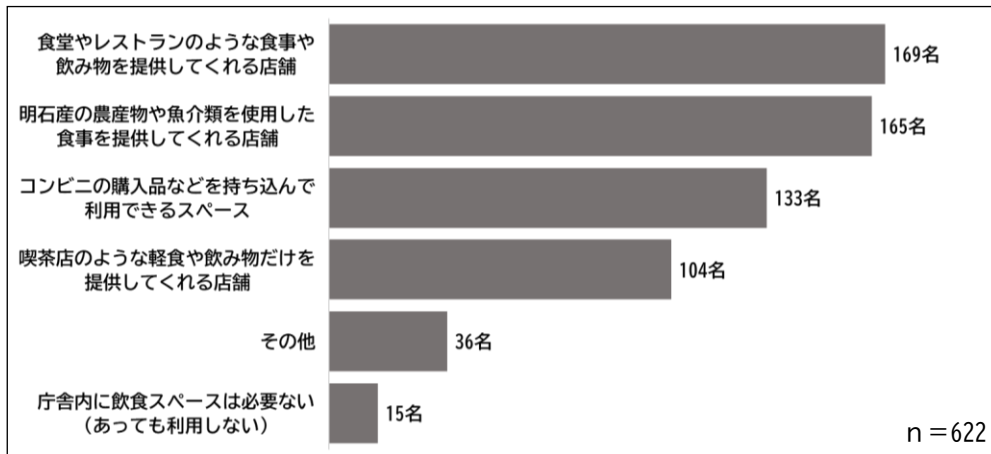


<その他スペースの回答内容>

- ・アトリウム ・くろみや ・ゲームセンター ・ドラッグストア ・ミニ四駆コース ・マルシェ
- ・子ども用トイレ ・子育て相談コーナー ・市長との懇談スペース ・宿泊スペース
- ・商業施設 ・船着き場 ・銭湯 ・卓球台 ・釣り人のためのトイレ ・噴水 ・病児保育施設
- ・美容院 ・美術館 ・料理教室 ・パブリックビューイング ・カームダウンスペースなど 各1名

問9. 新庁舎では来庁者も利用可能な飲食スペースを計画していますが、
どのような形式（店舗・スペース）があればいいと思いますか。（複数選択可）

「食堂やレストランのような食事や飲み物を提供してくれる店舗」が最も多く169名、次いで「明石産の農産物や魚介類を使用した食事を提供してくれる店舗」が165名、「コンビニの購入品などを持ち込んで利用できるスペース」が133名であった。

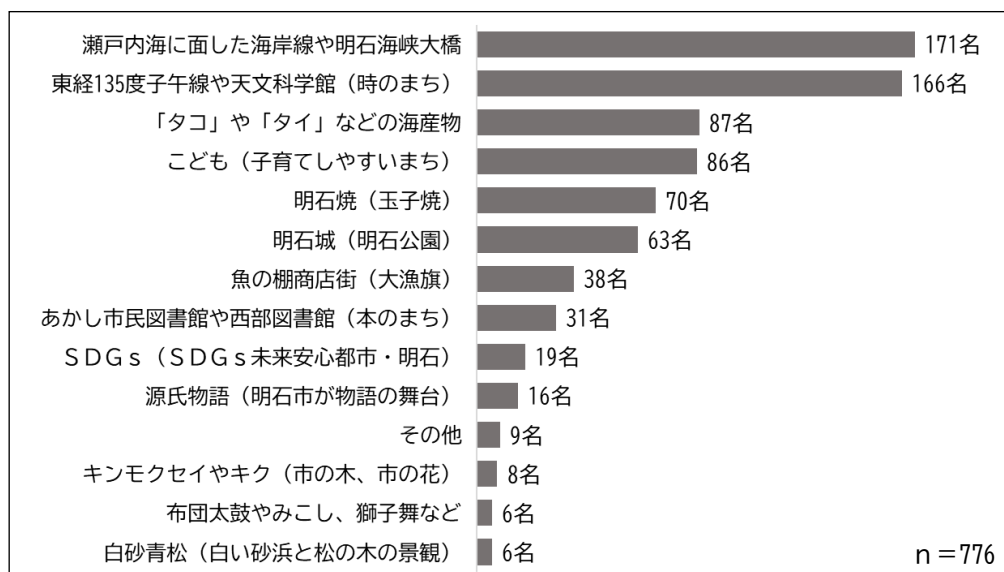


<その他の回答内容>

- ・子連れでも利用しやすい飲食スペース 8名
- ・カフェ 7名
- ・市内店舗の出張出店 4名
- ・コストパフォーマンスに優れた店 5名
- ・障害者施設（作業所）の商品取扱い店 2名 など

問10. 市民に広く親しまれるよう、新庁舎は「明石らしさ」を感じられる庁舎にしたいと考えていますが、以下のうち「明石らしさ」から連想されるものはどれですか。（3つまで選択）

「瀬戸内海に面した海岸線や明石海峡大橋」が最も多く171名、次いで「東経135度子午線や天文科学館（時のまち）」が166名、「タコやタイなどの海産物」が87名であった。



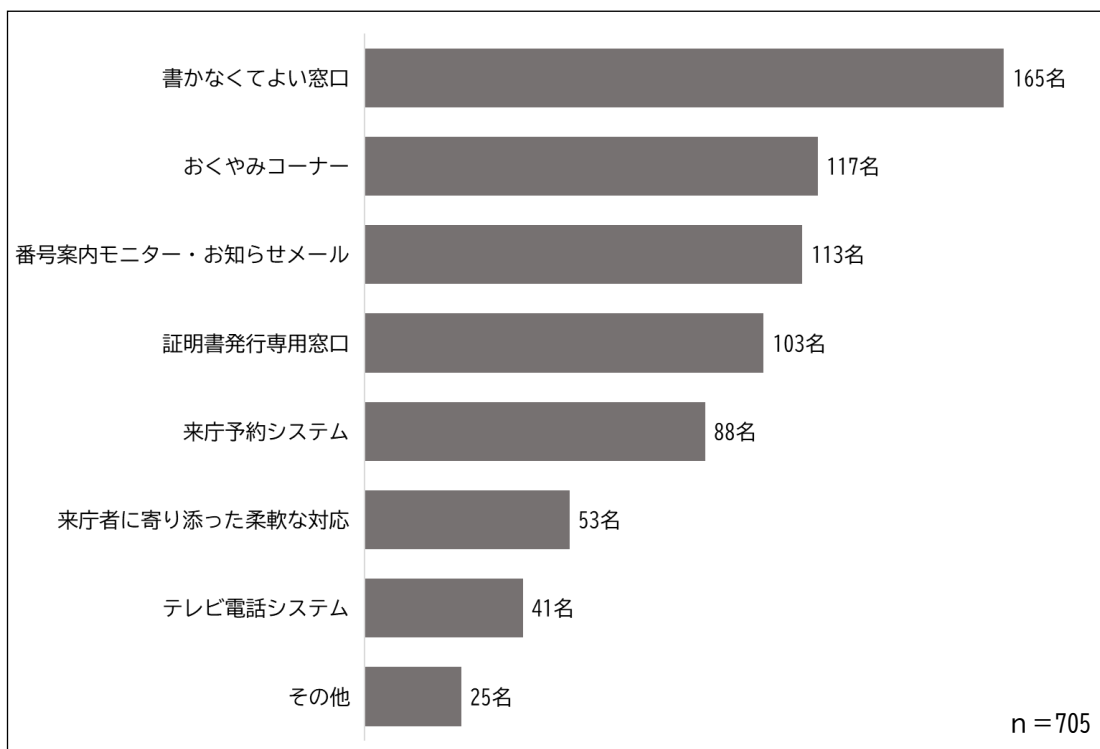
<その他の回答内容>

- ・ウミガメの産卵
- ・自然との調和
- ・歴史
- ・太陽光発電
- ・音楽 など 各1名

問 11. 市役所の窓口サービスについて、デジタル技術の進展等により、
他市の新庁舎では様々な取組が新たに導入されています。

以下のうち、明石市の新庁舎の窓口を求める取組はどれですか。(3つまで選択)

「タブレット端末の活用等による申請書類を『書かなくてよい窓口』が最も多く 165 名、次いで「死亡届提出時に、必要な手続きの案内や受付をまとめて行う『おくやみコーナー』」が 117 名、「窓口以外の場所で順番待ち状況が分かる『番号案内モニター』や『お知らせメール』」が 113 名であった。

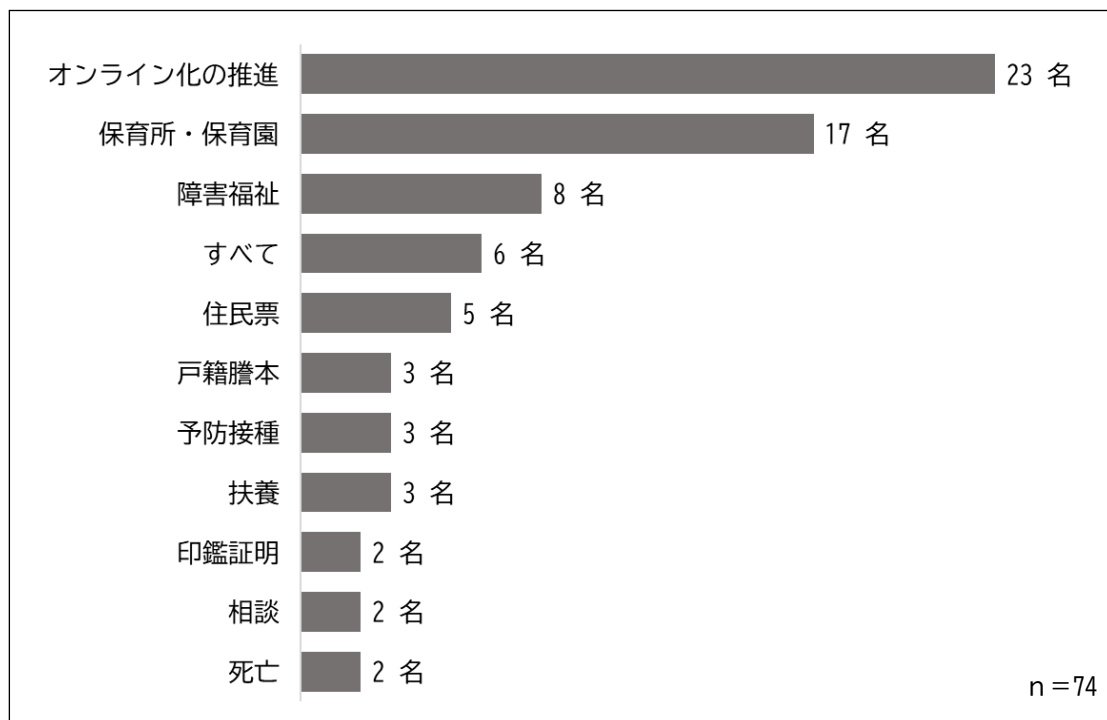


<その他の回答内容>

- ・ネット申請で手続きが済ませられる『行かなくてよい庁舎』 8名
- ・来庁者に寄り添った対応(付き添い・来庁時の案内・筆談ボードでの対応) 3名
- ・非デジタルネイティブ層に対しても優しい窓口 3名
- ・分かりやすさの工夫(動線の単純化・タッチパネル案内) 3名など

問 12. 新庁舎では、「できるだけ来なくてもよい窓口」を目指し、現在、オンライン申請が可能な手続きの拡充に取り組んでいるところですが、市民センターやあかし総合窓口で取り扱ってほしい手続きがあれば記入してください。(自由記述)

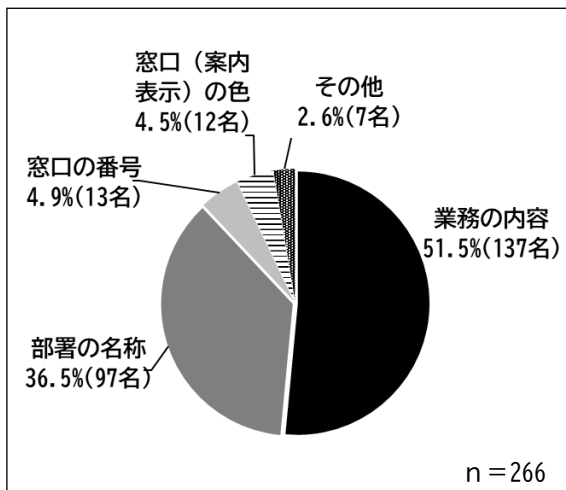
市民センター等の窓口ではなく、「オンライン化の推進」を望む回答が最も多く23名あった。市民センター等の窓口で取り扱って欲しい手続きとしては、「保育所・保育園入園等に伴う手続き」が17名、次いで「障害福祉に関する手続き」が8名、「すべての手続き」が6名あった。また、既に対応済みの手続きを求める回答も複数あった。



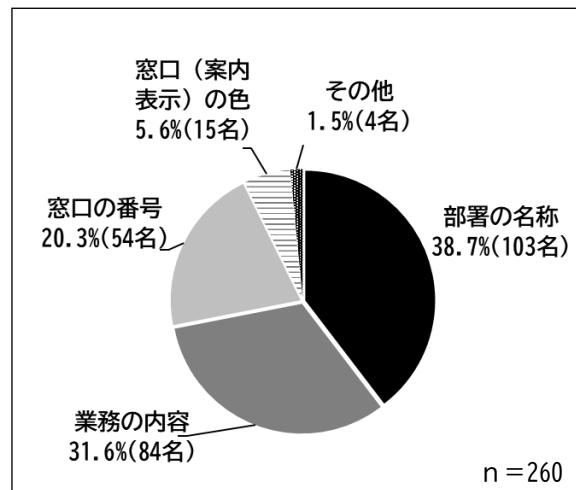
問 13. 新庁舎では、来庁者が目的の窓口まで迷うことなくスムーズに到達できる案内表示（サイン）の設置を目指しています。あなたは何を目印に移動していますか。あなたが目印にしている表示の順に1位、2位、3位を回答してください。

目印にしているものについて、1位の回答が最も多かったのは「業務の内容」で、2位の回答が最も多かったのは「部署の名称」、3位の回答が最も多かったのは「窓口の番号」であった。

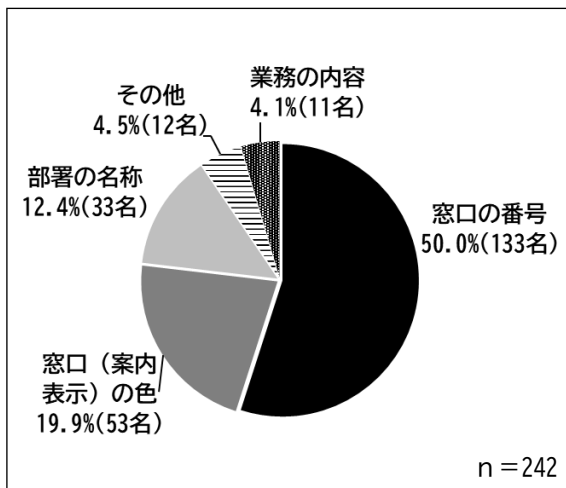
< 1位 >



< 2位 >



< 3位 >



問 14. その他、新庁舎の建て替えに関して、ご意見があれば自由にお書きください。
(自由記述)

148 名の方から 203 件の意見があった。

大分類	小分類 (キーワード)	意見数
建物 (設計内容)	動線(わかりやすさ, 移動距離の短縮(関連部署の集約配置)), デザイン (シンプル, 特徴的)、明るい雰囲気、コンパクト化、広い待合スペース、水族館、展望テラス(海が見える) など	53 件
駐車場	駐車区画拡大、駐車台数増、歩車分離、無料化、わかりやすさ など	21 件
ユニバーサルデザイン	トイレ (車いす, LGBTQ+, 子ども)、音声案内、点字ブロック など	17 件
アクセス (交通の利便性)	バス (増便, シャトルバス)、駅から遠い、市役所フリーパスの発行 など	15 件
窓口サービス・デジタル化	オンライン申請、ワンストップ窓口、総合案内、議会傍聴オンライン化 など	15 件
建て替えの是非	建て替えに反対、整備場所に反対	13 件
環境・エネルギー	エコ庁舎 (創エネ)、ソーラーパネルごみによる環境負荷増 など	10 件
防災 (災害対応)	津波対策、浸水対策 など	9 件
子ども (子連れでの利用)	託児サービス、授乳室、遊び場 など	9 件
観光	観光客も立ち寄れるような場所、イベント	8 件
建て替えの是非	建て替えに賛成、応援	8 件
職員	職員の働きやすさ など	5 件
緑化	芝生広場、壁面緑化 など	5 件
費用面	コストダウン、建設費の明瞭化	2 件
その他	情報発信、職員教育の徹底、アンケートの実施時期、他市庁舎に関する事 など	13 件
計		203 件

明石市役所新庁舎 アンケート調査

Q 1. 年齢区分 (いずれか1つ選択)

A 1. ①20歳未満 ②20歳代 ③30歳代 ④40歳代 ⑤50歳代 ⑥60歳代 ⑦70歳以上

Q 2. お住まいの地域 (いずれか1つ選択)

A 2. ①本庁地区 ②西明石地区 ③大久保地区 ④魚住地区 ⑤二見地区 ⑥市外

Q 3. 市役所 (本庁舎) の利用頻度 (いずれか1つ選択)

A 3. ①ほぼ毎日 ②週に1回程度 ③月に1回程度 ④年に3,4回程度 ⑤年に1回程度
⑥数年に1回程度 ⑦利用したことがない

Q 4. 過去に市役所 (本庁舎) を利用された方にお聞きします。

市役所 (本庁舎) を利用した目的 (用件) をお答えください。(複数選択可)

A 4. ①住民票、印鑑証明、戸籍に関する事

②子育て、介護、障害などの福祉に関する事

③国民健康保険、後期高齢者医療保険、年金に関する事

④税金に関する事

⑤自治会や地域に関する事

⑥公営住宅に関する事

⑦教育・文化に関する事

⑧農林水産業、商工業に関する事

⑨建築、都市計画、道路、公園などに関する事

⑩水道に関する事

⑪市議会の傍聴、陳情

⑫市金庫 (指定金融機関) に関する事

⑬その他 (自由記述)

Q 5. 過去に市役所 (本庁舎) を利用された方にお聞きします。

一度の利用 (来庁) で、何か所の部署を回りましたか? (いずれか1つ選択)

【例】市民課のみで複数の窓口を利用した場合は、『①1か所』を選択してください。

市民課と児童福祉課を利用した場合は、『②2か所』を選択してください。

※利用 (来庁) 経験が複数ある場合は、平均の数字を選択してください。

A 5. ①1か所 ②2か所 ③3か所 ④4か所 ⑤5か所以上

Q 6. Q 5で、③~⑤ (3か所以上) と回答された方にお聞きします。

その時の利用 (来庁) 理由は何ですか? (複数選択可)

A 6. ①転居 (引越し) ②結婚 ③離婚 ④出産 (出生) ⑤家族等の死亡

⑥その他 (自由記述)

Q 7. 過去に市役所 (本庁舎) を利用された方にお聞きします。

市役所 (本庁舎) までの交通手段をお答えください。(いずれか1つ選択)

【例】電車で明石駅まで行き、明石駅からバスを利用して市役所 (本庁舎) まで来た場合は、『⑤路線バス』を選択してください。

A 7. ①徒歩 ②自転車 ③バイク (原動機付自転車含む) ④自家用車 ⑤路線バス

⑥タクシー ⑦その他 (自由記述)

Q 8. 新庁舎では、庁舎が親しまれ、庁舎に用事がない人も利用したくなる空間を目的に、市民利用エリアを設置する予定としています。市民利用エリアにあったら良いと思う設備や機能は何ですか? (自由記述)

【参考】○新庁舎に設置を予定しているもの

・飲食スペース (食堂) ・展望テラス ・市民が利用可能な会議室

・コンビニエンスストア ・ATM ・自動販売機 ・無料公衆Wi-Fi

○他自治体の事例

・子どもと過ごすことができるキッズスペース (簡易遊具等)

・本を読める空間 (まちなか図書館) や図書館の返却ポスト

・学生等が自習できるスペース

- ・転入者や結婚した市民が記念撮影をするためのフォトスポット
- ・市のイベントや地域の情報を知ることができる情報閲覧スペース

A 8. (自由記述)

Q 9. 新庁舎では来庁者も利用可能な飲食スペースを計画していますが、どのような形式(店舗・スペース)があればいいと思いますか。(複数選択可)

- A 9. ①食堂やレストランのような食事や飲み物を提供してくれる店舗
 ②明石産の農産物や魚介類を使用した食事を提供してくれる店舗
 ③喫茶店のような軽食や飲み物だけを提供してくれる店舗
 ④コンビニの購入品などを持ち込んで利用できるスペース
 ⑤庁舎内に飲食スペースは必要ない(あっても利用しない)
 ⑥その他(自由記述)

Q 10. 市民に広く親しまれるよう、新庁舎は「明石らしさ」を感じられる庁舎にしたいと考えていますが、以下のうち「明石らしさ」から連想されるものはどれですか?(3つまで選択)

- A 10. ①瀬戸内海に面した海岸線や明石海峡大橋
 ②東経 135 度子午線や天文科学館(時のまち)
 ③明石焼(玉子焼) ④「タコ」や「タイ」などの海産物
 ⑤明石城(明石公園) ⑥魚の棚商店街(大漁旗)
 ⑦こども(子育てしやすいまち) ⑧SDGs(SDGs 未来安心都市・明石)
 ⑨あかし市民図書館や西部図書館(本のまち)
 ⑩布団太鼓やみこし、獅子舞など、明石の伝統を感じられる秋祭り
 ⑪源氏物語(明石市が物語の舞台) ⑫キンモクセイやキク(市の木、市の花)
 ⑬白砂青松(白い砂浜と松の木の景観) ⑭その他(自由記述)

Q 11. 市役所の窓口サービスについて、デジタル技術の進展等により、他市の新庁舎では様々な取組が新たに導入されています。

以下のうち、明石市の新庁舎の窓口を求める取組はどれですか?(3つまで選択)

- A 11. ①タブレット端末の活用等による申請書類を「書かなくてよい窓口」
 ②死亡届提出時に、必要な手続きの案内や受付をまとめて行う「おくやみコーナー」
 ③市民センターやサービスコーナーから本庁窓口職員に相談できる「テレビ電話システム」
 ④住民票や納税証明書等の発行を1か所で行える「証明書発行専用窓口」
 ⑤インターネットで事前に来庁時間を予約できる「来庁予約システム」
 ⑥窓口以外の場所で順番待ち状況が分かる「番号案内モニター」や「お知らせメール」
 ⑦来庁者を動かさず、職員が動いて対応するなど、来庁者に寄り添った柔軟な対応
 ⑧その他(自由記述)

Q 12. 新庁舎では、「できるだけ来なくてもよい窓口」を目指し、現在、オンライン申請が可能な手続きの拡充に取り組んでいるところですが、市民センターやあかし総合窓口で取り扱ってほしい手続きがあれば記入してください。(自由記述)

A 12. (自由記述)

Q 13. 新庁舎では、来庁者が目的の窓口まで迷うことなくスムーズに到達できる案内表示(サイン)の設置を目指しています。あなたは、市役所を訪れた(目的の場所に向かう)際、何を目印に移動していますか?(上位3つを選択)

【例】1位: ① 2位: ③ 3位: ②

- A 13. ①部署の名称(例:市民課)
 ②業務の内容(例:住民票の取得、引っ越しに関すること)
 ③窓口の番号(例:2階3番窓口)
 ④窓口(案内表示)の色(業務ごとのテーマカラー)
 ⑤その他(自由記述)

Q 14. その他、新庁舎の建て替えに関して、ご意見があれば自由にお書きください。

A 14. (自由記述)