

(仮称) 南区複合庁舎整備に係るアンケート調査

**記入上のお願い**

- ・ 設問に従って、あてはまる番号に○をつけてください。
- ・ 各設問によって○をつける数が異なりますので、その都度ご確認ください。
- ・ 設問の中には、選択した番号によって、次の設問をお聞きするものがありますので、ご注意ください。

**I. 南区役所及び南保健センターの利用状況についてお聞きします**

問1. あなたは、どのくらいの頻度で南区役所を訪れますか。(あてはまるもの1つに○)

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 1. 週1回以上             | 2. 月2回程度         |
| 3. 月1回程度             | 4. 2～3ヶ月に1回程度    |
| 5. 年2回程度             | 6. 年1回程度         |
| 7. ほとんど訪れない(数年に1回程度) | 8. 訪れたことはない →問6へ |

問2. あなたは、どのくらいの頻度で南保健センターを訪れますか。(あてはまるもの1つに○)

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 1. 週1回以上             | 2. 月2回程度         |
| 3. 月1回程度             | 4. 2～3ヶ月に1回程度    |
| 5. 年2回程度             | 6. 年1回程度         |
| 7. ほとんど訪れない(数年に1回程度) | 8. 訪れたことはない →問6へ |

**《問3～問5は、問1又は問2で1～7を選んだ方にお聞きします》**

問3. あなたは、南区役所・南保健センターに訪れる際の交通手段で何をよく利用しますか。  
(あてはまるもの1つに○)

- |        |          |
|--------|----------|
| 1. 徒歩  | 2. 地下鉄   |
| 3. 自動車 | 4. オートバイ |
| 5. 自転車 | 6. バス    |
| 7. 送迎  | 8. タクシー  |
| 9. その他 |          |

問4. あなたは、どのような用件で南区役所・南保健センターを訪れますか。(あてはまるもの3つまで○)

1. 住民票・戸籍・印鑑の証明・マイナンバーに関すること
2. 税金に関すること
3. 国民健康保険・介護保険・国民年金・後期高齢者医療に関すること
4. 福祉に関すること（高齢福祉・障がい福祉）
5. 子育てに関すること（各種手当・医療助成など）
6. その他
7. 覚えていない

問5. あなたが南区役所・南保健センターを利用する際に感じる課題があれば、教えてください。(あてはまるもの3つまで○)

- |                                  |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| 1. 窓口が分散している                     | 2. プライバシーへの配慮が不足している |
| 3. 目的の場所が分かりにくい<br>(案内表示が不十分である) | 4. 待合スペースや通路が狭い      |
| 5. バリアフリーが不十分である                 | 6. 乳幼児に関する設備が不足している  |
| 7. 施設が古い                         | 8. 照明や空調が不十分である      |
| 9. 駐車場が不足している                    | 10. 特にない             |

## Ⅱ. 図書館についてお聞きします

澄川図書館や地区センター図書室など身近な図書施設についてお答えください。

問6. あなたは、どのくらいの頻度で図書館を訪れますか。(あてはまるもの1つに○)

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 1. 週1回以上             | 2. 月2回程度         |
| 3. 月1回程度             | 4. 2～3ヶ月に1回程度    |
| 5. 年2回程度             | 6. 年1回程度         |
| 7. ほとんど訪れない(数年に1回程度) | 8. 訪れたことはない →問8へ |

### 《問7は、問6で1～7を選んだ方にお聞きします》

問7. あなたは、どのような用件で図書館を訪れますか。(あてはまるもの3つまで○)

- |                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| 1. 図書を借りる・返す(雑誌を含む)   | 2. 館内で読書をする(新聞・雑誌除く) |
| 3. 新聞・雑誌を読む           | 4. 学習する              |
| 5. 調べものをする            | 6. 子どもを連れていく         |
| 7. イベント参加(お話し会・講演会など) | 8. 気分転換・リフレッシュ・交流    |

### 《問8からは、皆さまにお聞きします》

問8. あなたが図書館を利用しない理由、または図書館を利用する際に感じる課題を教えてください。(あてはまるもの3つまで○)

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 1. 本が古い              | 2. 読みたい本や必要な資料が少ない   |
| 3. 自宅・学校・勤務先から遠い     | 4. 開館日や開館時間が合わない     |
| 5. 貸出や返却の手続きが面倒      | 6. 静かすぎて利用しにくい       |
| 7. 本をあまり読まない・行く目的がない | 8. インターネットなどの情報で十分   |
| 9. 本(電子書籍を含む)は購入して読む | 10. 図書館がどこにあるのかわからない |
| 11. 訪れる時間がとれない       | 12. 特になし             |

問9. あなたが図書館に期待する機能やサービスを教えてください。(あてはまるもの3つまで○)  
「その他」を選択した場合、具体的な内容を記入してください。

- |                                   |                       |
|-----------------------------------|-----------------------|
| 1. にぎわいや交流ができる空間<br>(グループで座れる席など) | 2. 静かで集中できる空間         |
| 3. 自習室や学習スペース等の充実                 | 4. 蔵書の充実              |
| 5. 司書に読書・調べものの相談<br>(レファレンスサービス)  | 6. 本の企画展示             |
| 7. 講演会・トークイベント                    | 8. インターネットでの貸出予約      |
| 9. 貸出・返却の場所及び時間帯の拡大               | 10. セルフサービスの貸出機の設置    |
| 11. 閲覧スペースの拡大                     | 12. 乳幼児や児童向けスペースの充実   |
| 13. バリアフリー対応                      | 14. 電子書籍の導入           |
| 15. フリーWi-Fiの整備                   | 16. パソコン作業ができる席(電源あり) |
| 17. 特にない                          |                       |
| 18. その他 ( )                       |                       |

### Ⅲ. 行政手続きや相談におけるデジタル技術の活用についてお聞きします

問 10. あなたは、住民票、印鑑登録証明書及び戸籍謄抄本（以下「住民票等」と呼称）を、全国のコンビニでマイナンバーカードを使い、区役所窓口よりも 100 円安い発行手数料で発行できること（札幌市が交付する住民票に限る）を知っていますか。（あてはまるもの 1 つに○）

1. 知っており、活用したことがある →問 13 へ
2. 知っているが、活用したことはない →問 11 へ
3. 知らなかった →問 13 へ

#### 《問 11～問 12 は、問 10 で 2 を選んだ方にお聞きします》

問 11. あなたが、マイナンバーカードを用いた住民票等のコンビニ交付について、知っていながら活用したことはない理由を教えてください。（あてはまるもの全てに○）

1. 住民票等を発行する機会がなかった
2. 操作方法が分からない、または難しそうである
3. 職員と直接話をしながら進めたい
4. 情報漏洩などセキュリティが不安である
5. 区役所で他の用事があるので、他の用事とあわせて区役所で発行する
6. マイナンバーカードを持っていない
7. 特段の理由はない

問 12. あなたは、どのような場合、マイナンバーカードを用いた住民票等のコンビニ交付を利用しようと思いますか。（あてはまるもの2 つまで○）

1. 使い方や手続き方法を教えてくれる人がいる場合
2. 手続き方法が分かりやすく、職員と直接話をしなくても、迷いなく正確に手続き可能な場合
3. 情報漏洩などセキュリティの不安が払拭された場合
4. 利用するつもりはない

**《問 13 は、皆さまにお聞きします》**

問 13. 今後、デジタル技術の発展により、行政手続きのオンライン化がより一層進み、区役所等に行かなくても手続きができるようになると考えられます。その場合、あなたはどのような方法で行政手続きを行いますか。(あてはまるもの1つに○)

- |                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| 1. 区役所等に行き手続きする                 | →問 15 へ |
| 2. 区役所等に行かず自宅などでデジタル機器を用いて手続きする | →問 14 へ |
| 3. 分からない                        | →問 17 へ |

**《問 14 は、問 13 で 2 を選んだ方にお聞きします》**

問 14. あなたが、デジタル機器を用いた行政手続きを選んだ理由を教えてください。(あてはまるもの2つまで○)

- |                                    |
|------------------------------------|
| 1. 開庁時間に関係なくいつでも手続きできる             |
| 2. 窓口に行く手間が省ける                     |
| 3. 待ち時間や紙の書類記入時間が削減でき、手続きに要する時間が減る |
| 4. 印鑑が不要                           |
| 5. 人と接触する必要がなく、感染症対策になる            |
| 6. 行政コスト等の削減や効率化に効果があると考えするため      |
| 7. 特段の理由はない                        |

→回答後、問 17 へ

**《問 15～問 16 は、問 13 で 1 を選んだ方にお聞きします》**

問 15. あなたが区役所等に行き手続きすることを選んだ理由を教えてください。(あてはまるもの2つまで○)

- |                          |
|--------------------------|
| 1. デジタル機器を持っていない         |
| 2. 操作方法が分からない、または難しそうである |
| 3. 職員と直接話をしながら進めたい       |
| 4. 情報漏洩などセキュリティが不安である    |
| 5. 特段の理由はない              |

問 16. あなたはどのような場合にデジタル機器を用いて手続きをしようと思いますか。(あてはまるもの2つまで○)

「その他」を選択した場合、具体的な内容を記入してください。

1. デジタル機器の使い方や手続き方法を教えてくれる人がいる場合
2. 手続き方法が分かりやすく、職員と直接話をしなくても、迷いなく正確に手続き可能な場合
3. デジタル機器を用いた手続きで、所要時間が短くなるなど恩恵を感じられる場合
4. 情報漏洩などセキュリティの不安が払拭された場合
5. 行政コスト等の削減や効率化に効果があると考えられる場合
6. その他 ( )

**《問 17 は、皆さまにお聞きします》**

問 17. 手続きなどに伴う相談※について、あなたは、どのような方法で相談を行いますか。(あてはまるもの 1 つに○)

※例：どのような手続きが必要なのか詳しく知りたい、制度の内容を詳しく知りたいなど

- |  |         |
|--|---------|
| 1. 区役所等に行き対面で相談したい                             | →問 18 へ |
| 2. 区役所等に行かず自宅などで電話にて相談したい                      | →問 19 へ |
| 3. 区役所等に行かず自宅などでデジタル機器を用いて、職員とオンライン上で会話して相談したい | →問 19 へ |
| 4. AI チャットボットがあれば、区役所等に行かず自宅などから利用したい          | →問 19 へ |

**《問 18 は、問 17 で 1 を選んだ方にお聞きします》**

問 18. あなたが、「区役所等に行き対面で相談したい」を選んだ理由を教えてください。(あてはまるもの 2 つまで○)

「その他」を選択した場合、具体的な内容を記入してください。

- |                                  |
|----------------------------------|
| 1. 電話やデジタル機器を持っていない              |
| 2. 職員と直接話をしながら進めたい               |
| 3. 電話やオンライン上での相談はつながらない懸念がある     |
| 4. 電話代や通信料がかかる                   |
| 5. オンラインでは、操作方法が分からない、または難しそうである |
| 6. オンラインでは、情報漏洩などセキュリティが不安である    |
| 7. AI は信用できない                    |
| 8. その他 ( )                       |

#### IV. 新たに整備する複合庁舎に求めることについてお聞きします

問 19. あなたが、新たに整備する複合庁舎に期待することを教えてください。(あてはまるもの3つまで○)

「その他」を選択した場合、具体的な内容を記入してください。

1. 省エネ、再エネなど環境に配慮されていること
2. 災害発生時でも必要な行政機能を維持できること
3. 誰もが使いやすいよう、ユニバーサルデザイン、バリアフリーに対応していること
4. 交流やにぎわいの創出につながる場があること
5. 財政的な負担が少ない設計や整備手法を採用すること
6. デザイン性を重視すること
7. その他 ( )

問 20. あなたが、新たに整備する複合庁舎で配慮すべきポイントを教えてください。(あてはまるもの3つまで○)

「その他」を選択した場合、具体的な内容を記入してください。

1. 一緒に手続きや相談をすることが多い窓口が近くでまとまっていること
2. 利用者の多い窓口や高齢者がよく訪れる窓口が利便性の高い位置にあること
3. 乳幼児に関係する窓口、子育て支援センター機能が近くでまとまっていること
4. 図書館や区民センターは区民が集まりやすい配置や動線であること
5. プライバシー保護が必要な施設は入り口を分けるなど、プライバシーに配慮されること
6. その他 ( )

V. 南区役所・南保健センター周辺の商業施設などの利用状況についてお聞きします

問 21. 現在、南区役所・南保健センターへの訪問前後に、どのくらいの頻度で区役所・保健センター周辺の商業施設や物販施設などへ立ち寄っていますか。(あてはまるもの1つに○)

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. 必ず毎回立ち寄る           | 2. ほぼ毎回立ち寄る           |
| 3. 半分程度立ち寄る (2回に1回程度) | 4. 時々立ち寄る (3～5回に1回程度) |
| 5. ほぼ立ち寄らない           | 6. 立ち寄ったことはない         |

VI. あなた自身のことについてお聞きします

問 22. あなたの年齢を教えてください。(あてはまるもの1つに○)

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 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. 70～79歳 | 8. 80歳以上  |

問 23. 同居している家族の中に未成年のお子さんはいらっしゃいますか。(あてはまるもの全てに○)

- |                |        |
|----------------|--------|
| 1. 未就学児 (0～6歳) | 2. 小学生 |
| 3. 中学生         | 4. 高校生 |
| 5. いない         |        |

問 24. あなたがお住まいの地区※を教えてください。(あてはまるもの1つに○)

※次ページ (11 ページ) を参考に御回答ください。

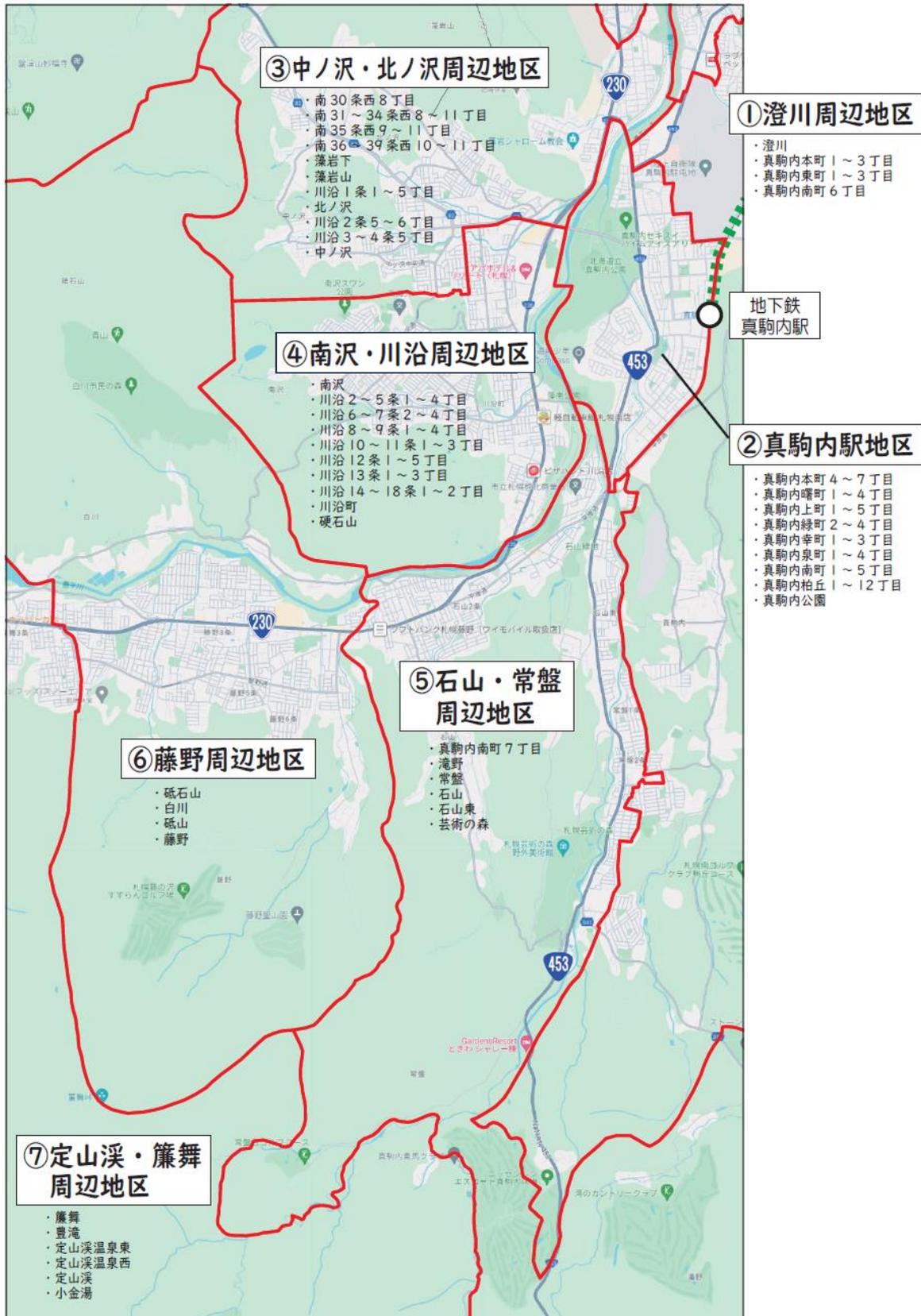
- |                |              |
|----------------|--------------|
| 1. 澄川周辺地区      | 2. 真駒内駅地区    |
| 3. 中の沢・北の沢周辺地区 | 4. 南沢・川沿周辺地区 |
| 5. 石山・常盤周辺地区   | 6. 藤野周辺地区    |
| 7. 定山溪・簾舞周辺地区  |              |

以上で終了です。アンケート調査に御協力いただき、誠にありがとうございました。

## <調査票の補足>

●お住まいの地区は、以下の参考図をもとに御回答ください。

### <参考図>



出所：Google MAP

