



令和6(2024)年
(仮称)南区複合庁舎整備に係る区民アンケート調査
結果報告

区民アンケート調査の実施概要

（仮称）南区複合庁舎整備に向けた検討を進めていくに当たり、南区民の皆様からご意見をお伺いし、今後の参考とさせていただくため、**無作為に選出した区民2,500人を対象としたアンケート調査**を実施しました。

対象者	無作為に選出した南区民2,500人 (ただし、6人は宛先不明で届かなかったため、2,494人)
方法	アンケート調査票を郵送し、郵送またはWEBでご回答いただく方法
スケジュール	2024/8/15(木) アンケート調査票を郵送 2024/9/1(日) 回答期限
主な質問事項	・ 南区役所及び南保健センターの利用状況や課題 ・ 図書館の利用状況、課題及び期待する機能・サービス ・ 行政手続きや相談におけるデジタル技術の活用状況や活用意向 ・ 新たに整備する複合庁舎に期待すること及び配慮すべきポイント ・ 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

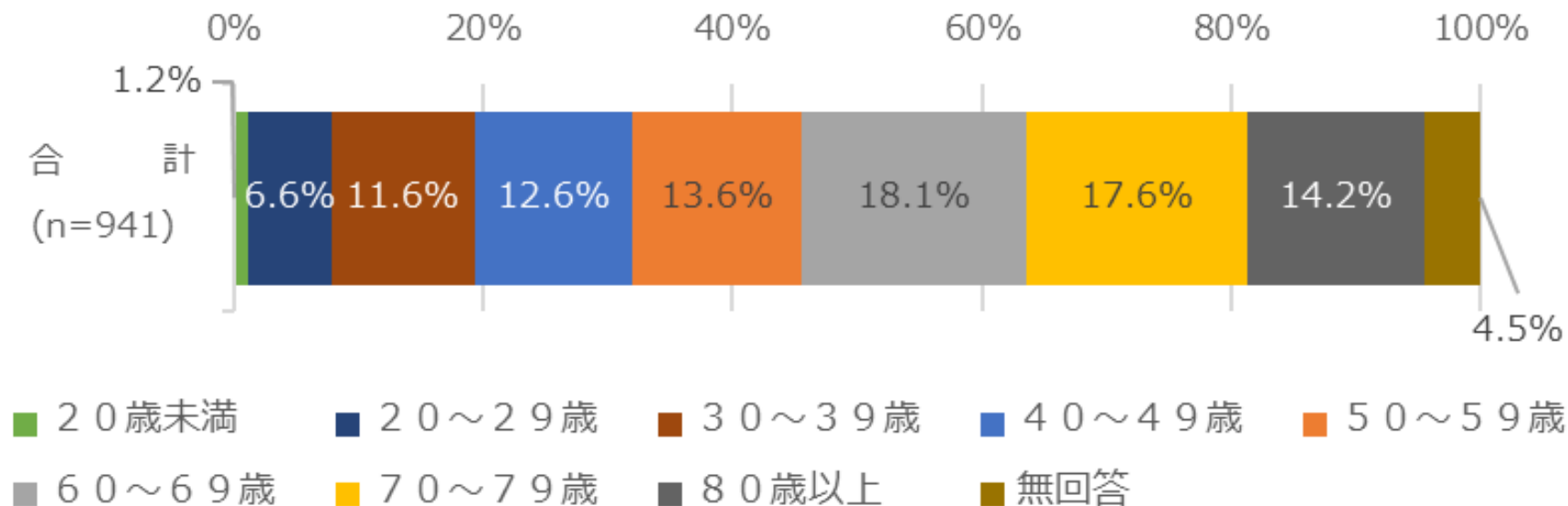
アンケート調査結果

ご回答者の属性（1/3） 年齢

問22

合計941人から回答があり、**回答率は約38%**でした。

ご回答者の年齢別の内訳は、**60代、70代、80代の順に多い**結果となりました。



	合計	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	年齢 無回答
回答人数	941	11	62	109	119	128	170	166	134	42
内訳	100%	1.2%	6.6%	11.6%	12.6%	13.6%	18.1%	17.6%	14.2%	4.5%
送付数	2,500	71	347	347	347	347	347	347	347	—
回答率	38%	15%	18%	31%	34%	37%	49%	48%	39%	—

ご回答者の属性（2/3） 未成年のお子さんの同居の有無

問22×問23

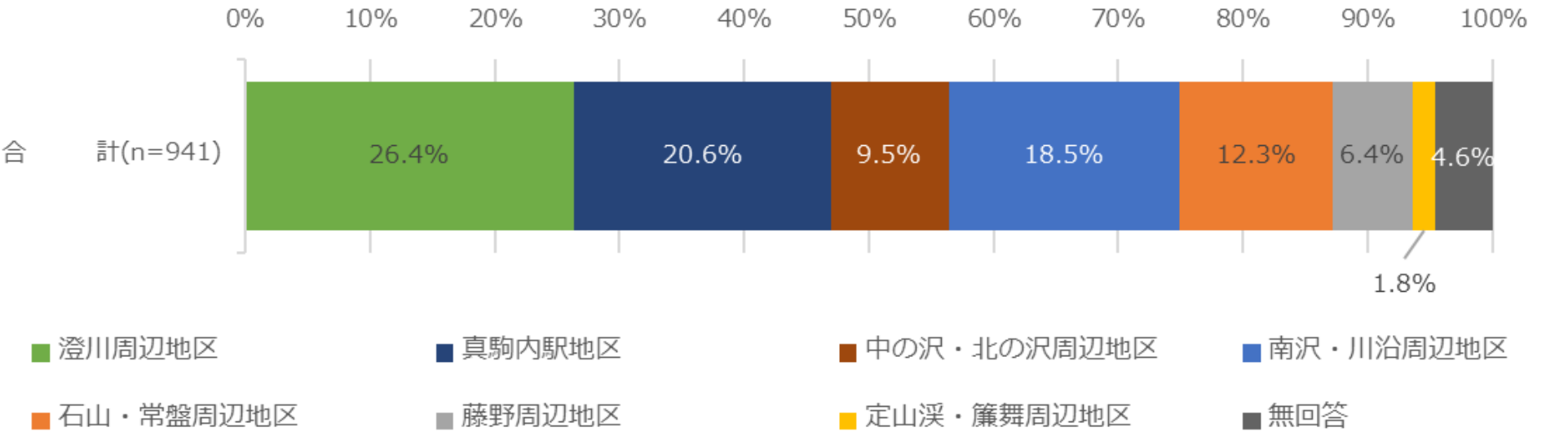
同居の未成年の子どもはいないご回答者が、最も多い結果となりました。
ただし、30～40代は、同居の未成年の子どもがいるご回答者の方が多い結果となりました。

同居の未成年の子ども×ご回答者の年齢

	件 数	未 就 学 児 (0～6歳)	小 学 生	中 学 生	高 校 生	い な い	無 回 答
合 計	941	68 7.2%	97 10.3%	53 5.6%	47 5.0%	708 75.2%	51 5.4%
20歳未満	11	-	1 9.1%	1 9.1%	2 18.2%	7 63.6%	-
20～29歳	62	11 17.7%	1 1.6%	2 3.2%	2 3.2%	47 75.8%	-
30～39歳	109	40 36.7%	33 30.3%	10 9.2%	2 1.8%	52 47.7%	-
40～49歳	119	16 13.4%	51 42.9%	28 23.5%	23 19.3%	44 37.0%	-
50～59歳	128	-	7 5.5%	10 7.8%	13 10.2%	105 82.0%	1 0.8%
60～69歳	170	1 0.6%	2 1.2%	-	3 1.8%	164 96.5%	1 0.6%
70～79歳	166	-	1 0.6%	1 0.6%	1 0.6%	160 96.4%	4 2.4%
80歳以上	134	-	1 0.7%	1 0.7%	1 0.7%	129 96.3%	3 2.2%

※複数回答（該当するもの全て選択）

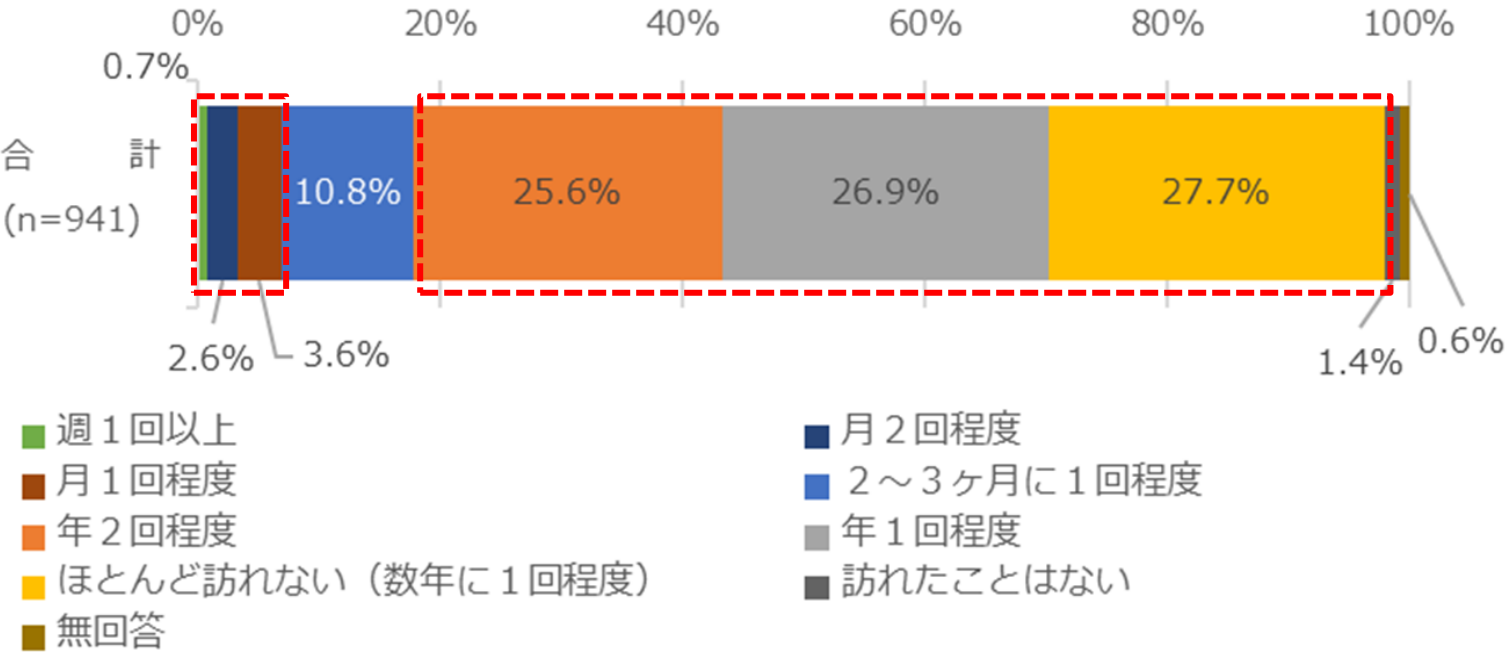
ご回答者の在住地区は、澄川周辺地区、真駒内駅地区、南沢・川沿周辺地区の順に多い結果となりました。



	合計	澄川周辺	真駒内駅	中の沢・北の沢周辺	南沢・川沿周辺	石山・常磐周辺	藤野周辺	定山溪・簾舞周辺	無回答
人数	941	248	194	89	174	116	60	17	43
%	100%	26.4%	20.6%	9.5%	18.5%	12.3%	6.4%	1.8%	4.6%

南区役所を訪れる頻度（1/2）

南区役所を訪れる頻度は、「ほとんど訪れない（数年に1回程度）」、「年1回程度」、「年2回程度」の順に多く、それらのご回答者が8割を占める結果となりました。
「月1回程度」以上の頻度で訪れている方は、1割未満に留まっています。

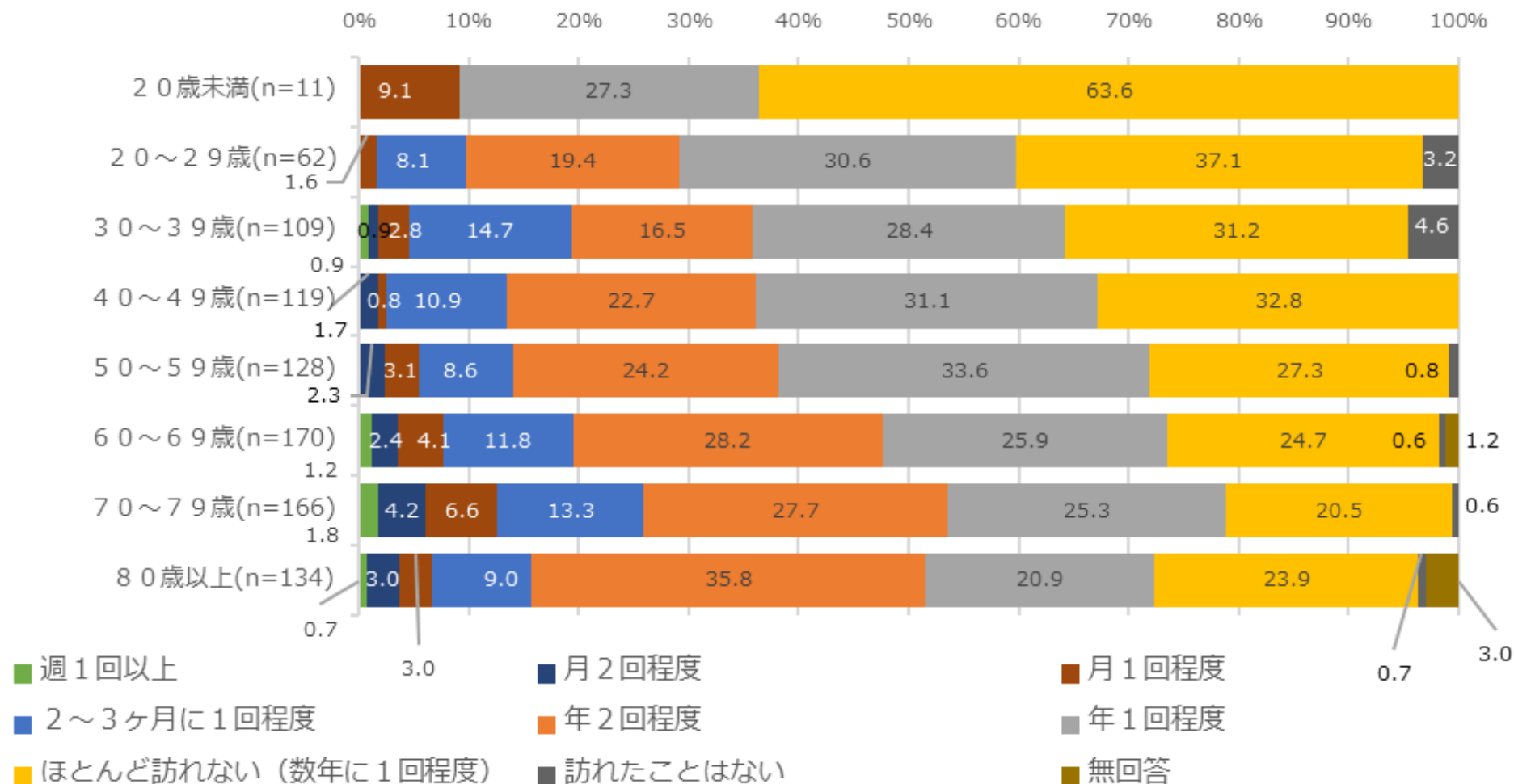


	合計	週1回以上	月2回程度	月1回程度	2～3ヶ月に1回程度	年2回程度	年1回程度	ほとんど訪れない（数年に1回程度）	訪れたことはない	無回答
人数	941	7	24	34	102	241	253	261	13	6
%	100%	0.7%	2.6%	3.6%	10.8%	25.6%	26.9%	27.7%	1.4%	0.6%

南区役所を訪れる頻度（2/2）

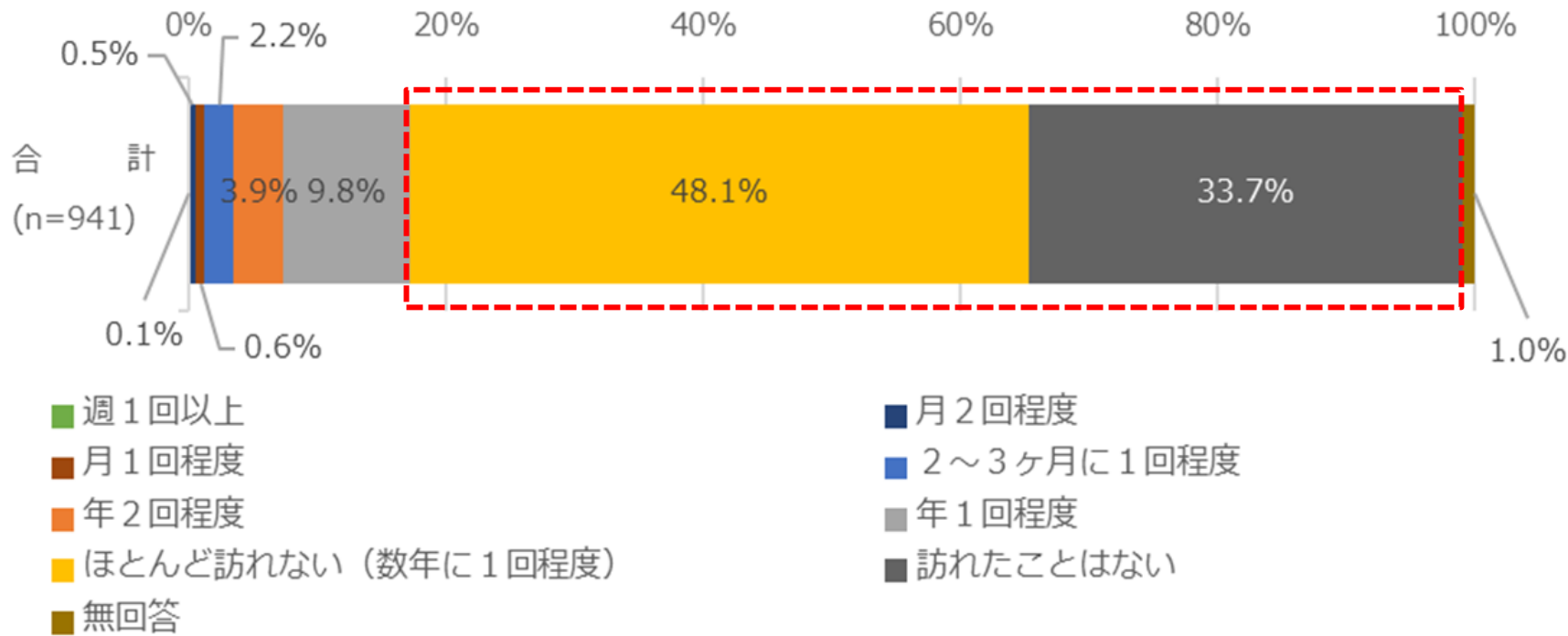
問1×問22

40代までは、「ほとんど訪れない（数年に1回程度）」が最多で、次いで「年1回程度」という結果になりました。60代を超えると、「年2回程度」以上の頻度で訪れているご回答者の割合が5割程度に達していますが、「月1回程度」以上の頻度で訪れている方は1割前後に留まっています。



南保健センターを訪れる頻度（1/2）

南保健センターを訪れる頻度は、「ほとんど訪れない（数年に1回程度）」、「訪れたことはない」の順に多く、それらのご回答者が8割を超える結果となりました。

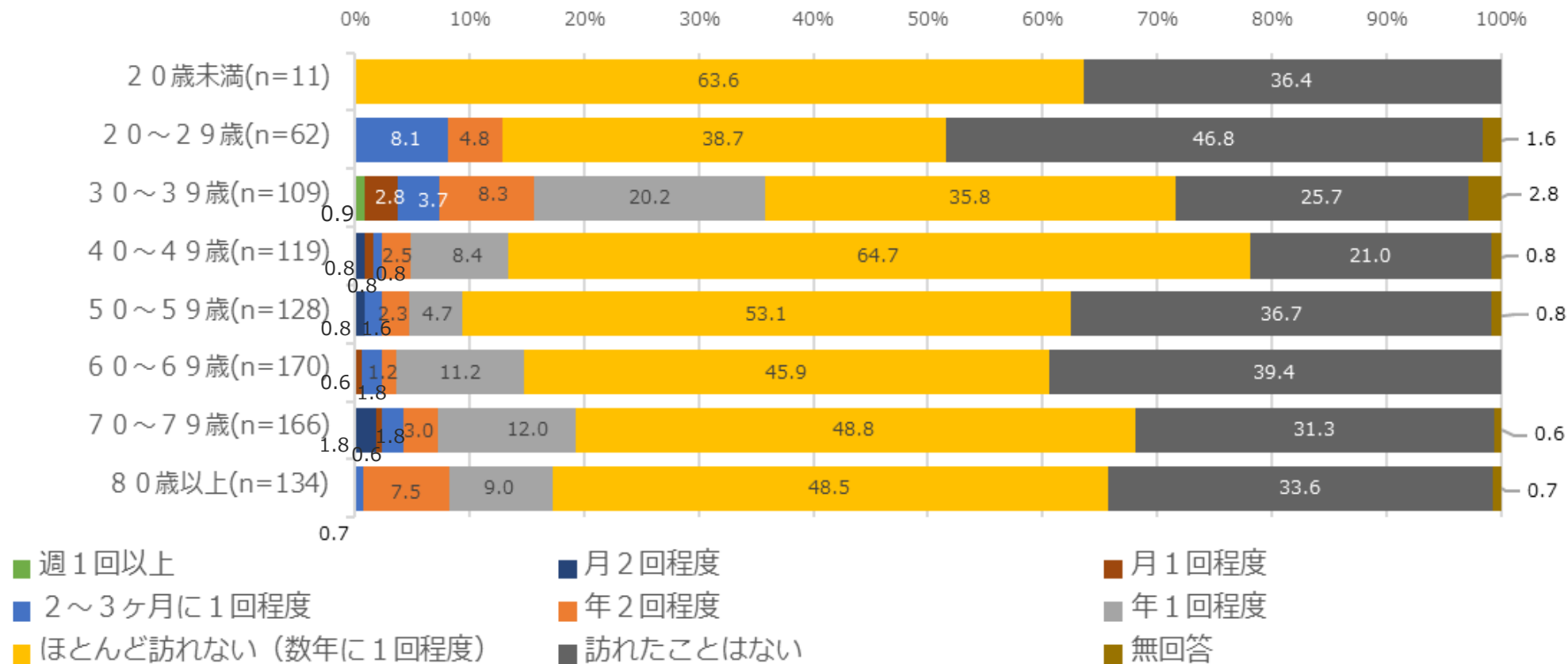


	合計	週1回以上	月2回程度	月1回程度	2～3ヶ月に1回程度	年2回程度	年1回程度	ほとんど訪れない（数年に1回程度）	訪れたことはない	無回答
人数	941	1	5	6	21	37	92	453	317	9
%	100%	0.1%	0.5%	0.6%	2.2%	3.9%	9.8%	48.1%	33.7%	1.0%

南保健センターを訪れる頻度（2/2）

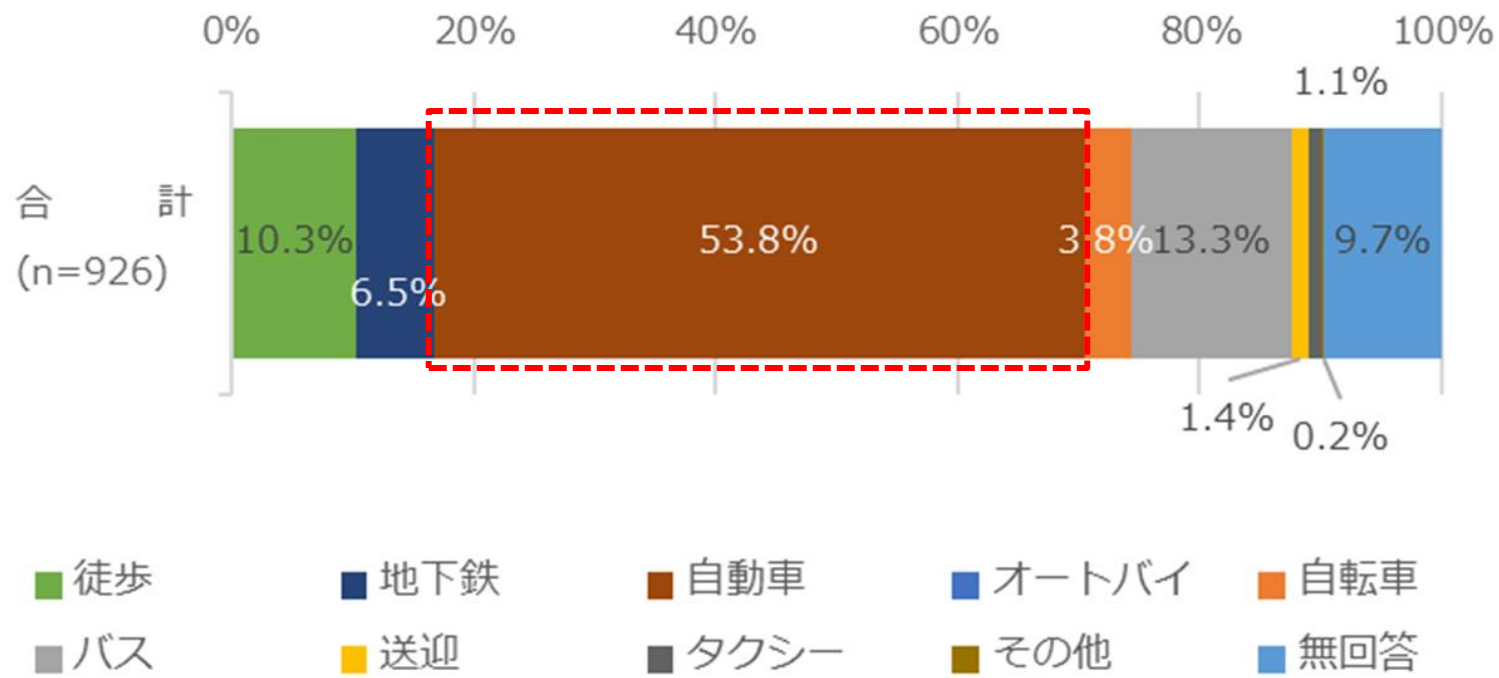
問2×問22

「年1回程度」以上の頻度で訪れている方は、全体では2割未満に留まっていますが、**子育て世代の30代では、「年1回程度」以上の頻度で訪れる方が3.5割程度**を占めています。



南区役所・南保健センターまでの交通手段（1/3）

南区役所・南保健センターを訪れる際の交通手段は、「自動車」が突出して最多で、5割以上を占める結果となりました。



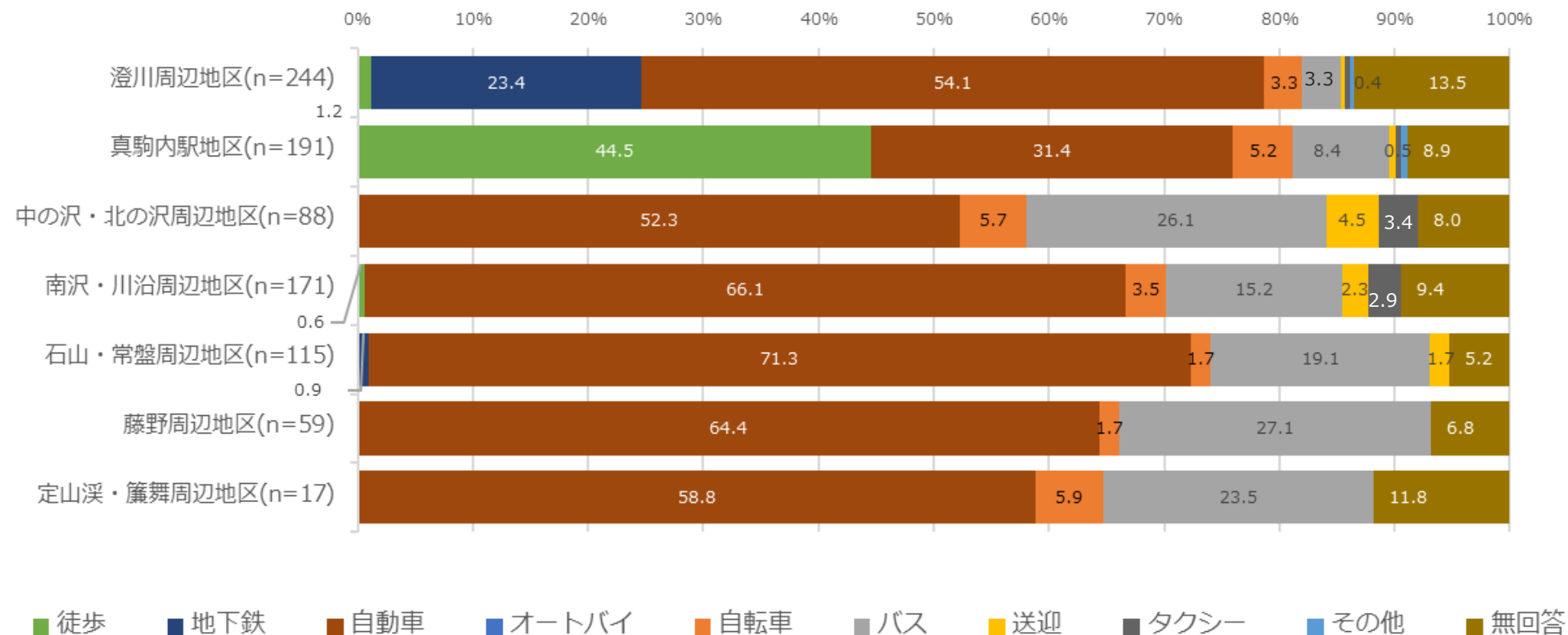
	合計	徒歩	地下鉄	自動車	オートバイ	自転車	バス	送迎	タクシー	その他	無回答
人数	926	95	60	498	—	35	123	13	10	2	90
%	100%	10.3%	6.5%	53.8%	—	3.8%	13.3%	1.4%	1.1%	0.2%	9.7%

※南区役所・南保健センターともに訪れたことがない方は対象外

南区役所・南保健センターまでの交通手段（2/3）

問3×問24

澄川周辺地区のご回答者は、「自動車」に次いで、「地下鉄」での訪問が多い結果となりました。
真駒内駅地区のご回答者は、「徒歩」での訪問がもっと多く、次いで「自動車」の順になっています。
その他の地区のご回答者は、「自動車」に次いで、「バス」での訪問が多い結果となりました。



※南区役所・南保健センターともに訪れたことがない方は対象外

南区役所・南保健センターまでの交通手段（3/3）

問3×問22

80歳以上を除いた場合、いずれの年代においても、「自動車」が最も多く、過半を占める結果となりました。

	件数	徒歩	地下鉄	自動車	オートバイ	自転車	バス	送迎	タクシー	その他	無回答
合 計	926	95 11.4%	60 7.2%	498 59.6%	-	35 4.2%	123 14.7%	13 1.6%	10 1.2%	2 0.2%	90 9.7%
20歳未満	11	4 40.0%	-	5 50.0%	-	-	-	1 10.0%	-	-	1 9.1%
20～29歳	60	7 13.0%	3 5.6%	31 57.4%	-	4 7.4%	9 16.7%	-	-	-	6 10.0%
30～39歳	104	7 7.1%	9 9.1%	68 68.7%	-	4 4.0%	8 8.1%	3 3.0%	-	-	5 4.8%
40～49歳	119	7 6.4%	7 6.4%	76 69.1%	-	4 3.6%	15 13.6%	-	1 0.9%	-	9 7.6%
50～59歳	127	8 7.1%	9 8.0%	79 70.5%	-	6 5.4%	9 8.0%	1 0.9%	-	-	15 11.8%
60～69歳	168	18 12.0%	8 5.3%	102 68.0%	-	6 4.0%	14 9.3%	1 0.7%	-	1 0.7%	18 10.7%
70～79歳	165	24 15.8%	12 7.9%	84 55.3%	-	7 4.6%	19 12.5%	3 2.0%	2 1.3%	1 0.7%	13 7.9%
80歳以上	132	14 12.3%	10 8.8%	37 32.5%	-	2 1.8%	41 36.0%	3 2.6%	7 6.1%	-	18 13.6%

※南区役所・南保健センターともに訪れたことがない方は対象外

南区役所・南保健センターを訪れる用件としては、「**住民票・戸籍・印鑑の証明・マイナンバーに関すること**」が**最多で、突出して多く**、次いで「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」が多い結果となりました。

用件	回答割合
住民票・戸籍・印鑑の証明・マイナンバーに関すること	77.0%
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	33.9%
福祉に関すること（高齢福祉・障がい福祉）	13.6%
子育てに関すること（各種手当・医療助成など）	12.7%
税金に関すること	8.9%
その他	12.0%
覚えていない（無回答含む）	10.0%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）、南区役所・南保健センターともに訪れたことがない方は対象外

20代～40代のご回答者では、「住民票・戸籍・印鑑の証明・マイナンバーに関すること」以外には、「子育てに関すること」の割合も一定程度を占めており、特に30代のご回答者では50%程度にのぼっています。

60代以上のご回答者では、「住民票・戸籍・印鑑の証明・マイナンバーに関すること」以外には、「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」、「福祉に関すること」の割合が一定程度を占めており、それらをあわせて50%を超えています。

南区役所・南保健センター訪問用件×ご回答者の年齢

	件数	住民票・戸籍・印鑑の証明・マイナンバーに関すること	税金に関すること	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	福祉に関すること （高年齢福祉障がい福祉）	子育てに関すること （各種手当・医療助成など）	その他	覚えていない （無回答含む）
合 計	926	713 77.0%	82 8.9%	314 33.9%	126 13.6%	118 12.7%	111 12.0%	92 9.9%
20歳未満	11	8 72.7%	-	-	-	-	-	3 27.3%
20～29歳	60	54 90.0%	4 6.7%	13 21.7%	2 3.3%	12 20.0%	3 5.0%	5 8.3%
30～39歳	104	96 92.3%	9 8.7%	17 16.3%	8 7.7%	50 48.1%	14 13.5%	3 2.9%
40～49歳	119	90 75.6%	13 10.9%	24 20.2%	12 10.1%	34 28.6%	12 10.1%	11 9.2%
50～59歳	127	94 74.0%	14 11.0%	30 23.6%	11 8.7%	12 9.4%	19 15.0%	18 14.2%
60～69歳	168	136 81.0%	15 8.9%	63 37.5%	29 17.3%	3 1.8%	22 13.1%	17 10.1%
70～79歳	165	123 74.5%	14 8.5%	88 53.3%	26 15.8%	3 1.8%	23 13.9%	13 7.9%
80歳以上	132	88 66.7%	12 9.1%	64 48.5%	29 22.0%	1 0.8%	13 9.8%	15 11.4%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）、南区役所・南保健センターともに訪れたことがない方は対象外

南区役所・南保健センターを訪れる用件（3/3）

問2×問4

区役所への訪問頻度が高まれば、「住民票・戸籍・印鑑の証明・マイナンバーに関すること」以外に、「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」、「福祉に関すること」、「子育てに関すること」の割合が増えるという大まかな傾向が見受けられる結果となりました。

南区役所・南保健センター訪問用件×南区役所への訪問頻度

	件数	住民票・戸籍・印鑑の証明に関すること	税金に関すること	国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療に関すること	福祉に関すること	子育てに関すること	その他	覚えていない（無回答含む）
合 計	926	713 77.0%	82 8.9%	314 33.9%	126 13.6%	118 12.7%	111 12.0%	92 9.9%
週1回以上	7	4 57.1%	1 14.3%	2 28.6%	-	1 14.3%	2 28.6%	2 28.6%
月2回程度	24	13 54.2%	1 4.2%	12 50.0%	10 41.7%	1 4.2%	10 41.7%	-
月1回程度	34	24 70.6%	4 11.8%	16 47.1%	9 26.5%	7 20.6%	10 29.4%	4 11.8%
2～3ヶ月に1回程度	102	76 74.5%	15 14.7%	55 53.9%	24 23.5%	22 21.6%	23 22.5%	4 3.9%
年2回程度	241	188 78.0%	24 10.0%	100 41.5%	50 20.7%	24 10.0%	27 11.2%	16 6.6%
年1回程度	253	207 81.8%	24 9.5%	75 29.6%	24 9.5%	37 14.6%	17 6.7%	21 8.3%
ほとんど訪れない (数年に1回程度)	261	197 75.5%	12 4.6%	52 19.9%	9 3.4%	26 10.0%	22 8.4%	45 17.2%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）、南区役所・南保健センターともに訪れたことがない方は対象外

南区役所・南保健センターを利用する際に感じる課題（1/2）

問5

南区役所・南保健センターを利用する際に課題は、「特にない（無回答含む）」、「駐車場が不足している」、「施設が古い」、「目的の場所が分かりにくい（案内表示が不十分である）」の順に多い結果となりました。

課題	回答割合
駐車場が不足している	33.8%
施設が古い	27.0%
目的の場所が分かりにくい(案内表示が不十分である)	18.0%
待合スペースや通路が狭い	14.8%
窓口が分散している	12.9%
照明や空調が不十分である	5.4%
バリアフリーが不十分である	5.4%
プライバシーへの配慮が不足している	5.1%
乳幼児に対する設備が不足している	3.5%
特にない(無回答含む)	34.9%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）、南区役所・南保健センターともに訪れたことがない方は対象外

南区役所・南保健センターを利用する際に感じる課題（2/2）

問5×問22

20～70代のご回答者は、「駐車場が不足している」、「施設が古い」と回答した方の割合が高い結果となりました。30代のご回答者では、上記に次いで、「目的の場所が分かりにくい（案内表示が不十分である）」、「窓口が分散している」と答えた方も一定程度を占めています。

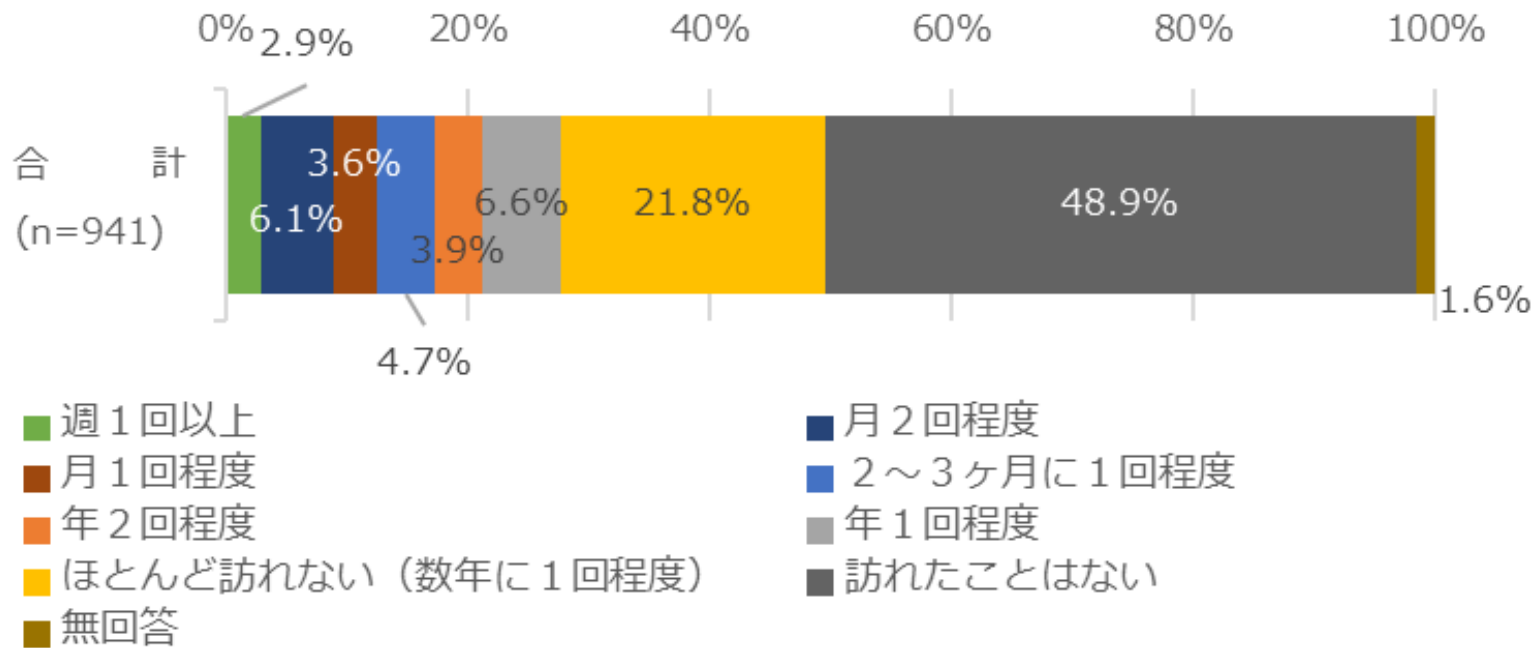
70代以上のご回答者では、「目的の場所が分かりにくい（案内表示が不十分である）」、「待合スペースや通路が狭い」と答えた方も一定程度を占める結果となりました。

南区役所・南保健センターの課題×ご回答者の年齢

	件数	窓口が分散している	が ブ ラ イ バ シ ー へ の 配 慮	分 く 目 的 の 場 所 が 分 か り に く い （ 案 内 表 示 が 不 十 分 で あ る ）	狭 待 合 ス ペ ー ス や 通 路 が	で バ リ ア フ リ ー が 不 十 分	不 乳 幼 児 に 関 する 設 備 が	施 設 が 古 い	あ る 照 明 や 空 調 が 不 十 分 で	駐 車 場 が 不 足 し て い る	（ 特 に 無 回 答 含 む ）
合 計	926	119 12.9%	47 5.1%	167 18.0%	137 14.8%	50 5.4%	32 3.5%	250 27.0%	50 5.4%	313 33.8%	324 35.0%
20歳未満	11	-	-	-	-	-	-	1 9.1%	-	-	10 90.9%
20～29歳	60	3 5.0%	3 5.0%	9 15.0%	3 5.0%	1 1.7%	4 6.7%	19 31.7%	8 13.3%	14 23.3%	22 36.7%
30～39歳	104	22 21.2%	2 1.9%	23 22.1%	15 14.4%	3 2.9%	17 16.3%	47 45.2%	12 11.5%	41 39.4%	24 23.1%
40～49歳	119	15 12.6%	6 5.0%	17 14.3%	9 7.6%	7 5.9%	3 2.5%	32 26.9%	4 3.4%	44 37.0%	43 36.1%
50～59歳	127	19 15.0%	7 5.5%	18 14.2%	18 14.2%	6 4.7%	1 0.8%	37 29.1%	5 3.9%	55 43.3%	39 30.7%
60～69歳	168	22 13.1%	12 7.1%	27 16.1%	27 16.1%	9 5.4%	3 1.8%	52 31.0%	10 6.0%	61 36.3%	58 34.5%
70～79歳	165	14 8.5%	11 6.7%	33 20.0%	35 21.2%	13 7.9%	3 1.8%	33 20.0%	6 3.6%	61 37.0%	54 32.7%
80歳以上	132	20 15.2%	3 2.3%	29 22.0%	23 17.4%	7 5.3%	1 0.8%	21 15.9%	2 1.5%	30 22.7%	61 46.2%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）、南区役所・南保健センターともに訪れたことがない方は対象外

図書館を訪れる頻度は、「訪れたことはない」、「ほとんど訪れない（数年に1回程度）」の順に多く、それらのご回答者が7割を超える結果となりました。
「月1回程度」以上の頻度で訪れている方は、1割程度に留まっています。



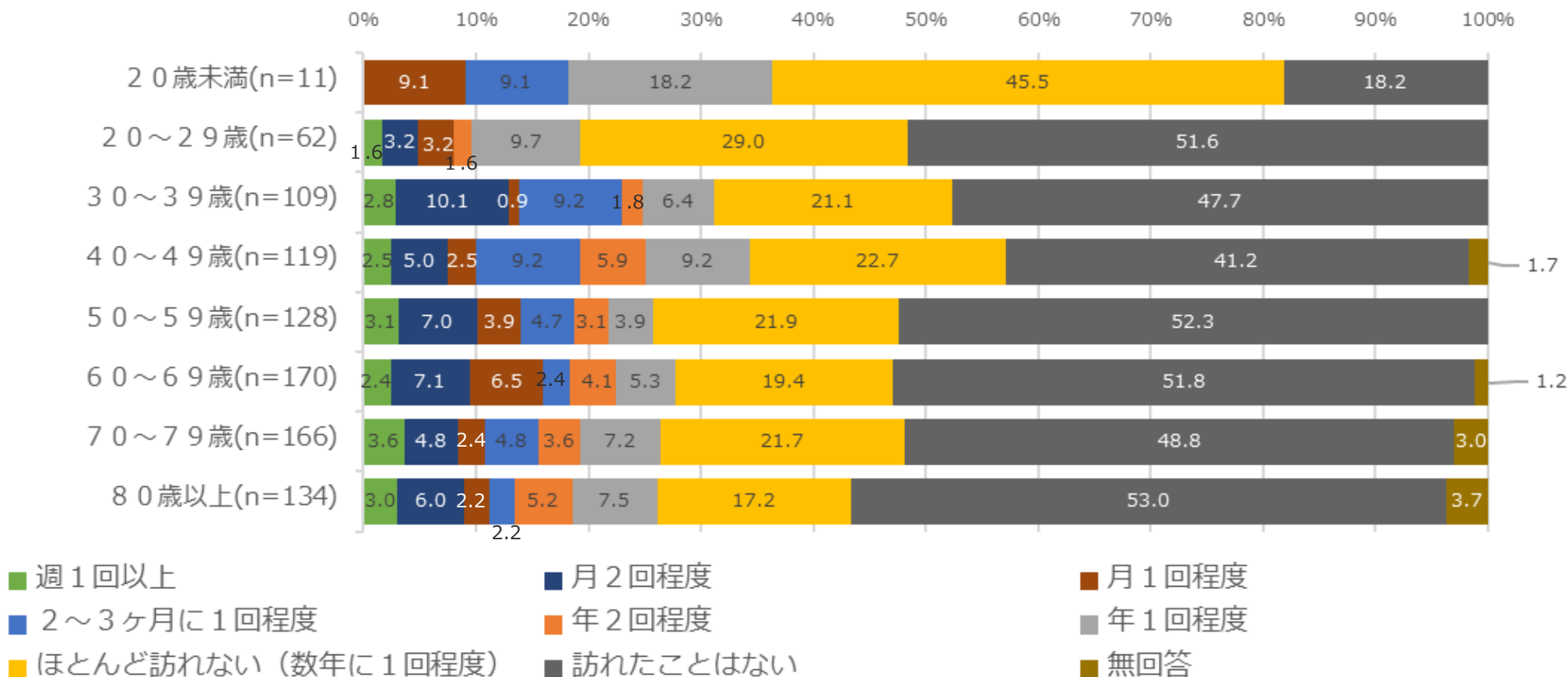
	合計	週1回以上	月2回程度	月1回程度	2～3ヶ月に1回程度	年2回程度	年1回程度	ほとんど訪れない（数年に1回程度）	訪れたことはない	無回答
人数	941	27	57	34	44	37	62	205	460	15
%	100%	2.9%	6.1%	3.6%	4.7%	3.9%	6.6%	21.8%	48.9%	1.6%

図書館を訪れる頻度（2/2）

問6×問22

いずれの年代でも、「訪れたことはない」、「ほとんど訪れない（数年に1回程度）」をあわせて、6～8割程度を占めています。

「月1回程度」以上の頻度で訪れる割合が高いのは、60代、50代、30代の順になっています。



図書館を訪れる用件は、「**図書を借りる・返す（雑誌を含む）**」が突出して最多という結果になりました。

用件	回答割合
図書を借りる・返す(雑誌を含む)	63.5%
調べものをする	17.4%
館内で読書をする(新聞・雑誌除く)	16.7%
気分転換・リフレッシュ・交流	13.9%
新聞・雑誌を読む	13.7%
子どもを連れていく	13.3%
学習する	5.8%
イベント参加(お話し会・講演会など)	5.2%
無回答	4.5%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）、図書館を訪れたことがない方は対象外

図書館を訪れる要件（2/2）

問7×問22

「図書を借りる・返す（雑誌を含む）」に次いで多い要件は、**学生の多い10代は「学習する」、子育て世代の30代、40代は「子どもを連れていく」**など、図書館に求めるものが年代によって異なることがうかがえる結果となりました。

	件数	（図書を借りる・返す （雑誌を含む））	（館内で読書をする （新聞・雑誌除く））	新聞・雑誌を読む	学習する	調べものをする	子どもを連れていく	イベント参加（お話し 会・講演会など）	気分転換・リフレッ シユ・交流	無回答
合 計	466	296 63.5%	78 16.7%	64 13.7%	27 5.8%	81 17.4%	62 13.3%	24 5.2%	65 13.9%	21 4.5%
20歳未満	9	5 55.6%	2 22.2%	-	4 44.4%	2 22.2%	-	-	1 11.1%	1 11.1%
20～29歳	30	22 73.3%	9 30.0%	1 3.3%	5 16.7%	4 13.3%	1 3.3%	1 3.3%	7 23.3%	-
30～39歳	57	36 63.2%	13 22.8%	8 14.0%	4 7.0%	7 12.3%	25 43.9%	0.0%	6 10.5%	1 1.8%
40～49歳	68	48 70.6%	10 14.7%	3 4.4%	6 8.8%	5 7.4%	26 38.2%	3 4.4%	5 7.4%	-
50～59歳	61	41 67.2%	16 26.2%	11 18.0%	6 9.8%	11 18.0%	4 6.6%	3 4.9%	6 9.8%	1 1.6%
60～69歳	80	55 68.8%	13 16.3%	13 16.3%	-	16 20.0%	3 3.8%	3 3.8%	17 21.3%	1 1.3%
70～79歳	80	45 56.3%	6 7.5%	16 20.0%	1 1.3%	19 23.8%	-	8 10.0%	11 13.8%	8 10.0%
80歳以上	58	29 50.0%	7 12.1%	10 17.2%	1 1.7%	15 25.9%	-	5 8.6%	10 17.2%	4 6.9%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）、図書館を訪れたことがない方は対象外

図書館を利用しない理由・課題（1/2）

問8

図書館を利用しない理由・課題は、「特にない（無回答含む）」、「自宅・学校・勤務先から遠い」、「本をあまり読まない・行く目的がない」、「読みたい本や必要な資料が少ない」の順に多い結果となりました。

利用しない理由・課題	回答割合
自宅・学校・勤務先から遠い	20.6%
本をあまり読まない・行く目的がない	17.7%
読みたい本や必要な資料が少ない	16.6%
本(電子書籍を含む)は購入して読む	14.1%
図書館がどこにあるのかわからない	13.9%
訪れる時間がとれない	13.2%
本が古い	11.4%
インターネットなどの情報で十分	11.3%
貸出や返却の手続きが面倒	11.1%
開館日や開館時間が合わない	9.9%
静かすぎて利用しにくい	1.6%
特にない(無回答含む)	21.7%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）

図書館を利用しない理由・課題（2/2）

問8×問22

「自宅・学校・勤務先から遠い」、「本をあまり読まない・行く目的がない」、「インターネットなどの情報で十分」、「本（電子書籍を含む）は購入して読む」は、いずれの年代でも同様に一定程度挙げられています。
10～20代のご回答者では、「読みたい本や必要な資料が少ない」も多くなっています。
20～40代のご回答者では、「訪れる時間がとれない」、「開館日や閉館時間が合わない」という、忙しさに起因すると思われるものも多くなっています。

図書館を利用しない理由・課題×ご回答者の年齢

	件数	本が古い	読みたい本や必要な資料が少ない	自宅・学校・勤務先から遠い	開館日や開館時間が合わない	貸出や返却の手続きが面倒	静かすぎて利用しにくい	本をあまり読まない・行く目的がない	インターネットなどの情報で十分	本（電子書籍を含む）は購入して読む	図書館がどこにあるかわからない	訪れる時間がとれない	特にない（無回答含む）
合計	941	107 11.4%	156 16.6%	194 20.6%	93 9.9%	104 11.1%	15 1.6%	167 17.7%	106 11.3%	133 14.1%	131 13.9%	124 13.2%	204 21.7%
20歳未満	11	2 18.2%	4 36.4%	2 18.2%	1 9.1%	2 18.2%	-	2 18.2%	3 27.3%	-	-	1 9.1%	3 27.3%
20～29歳	62	10 16.1%	16 25.8%	9 14.5%	8 12.9%	8 12.9%	2 3.2%	13 21.0%	11 17.7%	8 12.9%	6 9.7%	18 29.0%	10 16.1%
30～39歳	109	15 13.8%	19 17.4%	27 24.8%	17 15.6%	13 11.9%	4 3.7%	26 23.9%	12 11.0%	12 11.0%	17 15.6%	21 19.3%	12 11.0%
40～49歳	119	13 10.9%	20 16.8%	21 17.6%	25 21.0%	16 13.4%	3 2.5%	20 16.8%	12 10.1%	14 11.8%	18 15.1%	28 23.5%	18 15.1%
50～59歳	128	14 10.9%	20 15.6%	22 17.2%	12 9.4%	22 17.2%	1 0.8%	23 18.0%	12 9.4%	16 12.5%	23 18.0%	20 15.6%	25 19.5%
60～69歳	170	16 9.4%	27 15.9%	40 23.5%	17 10.0%	24 14.1%	2 1.2%	32 18.8%	28 16.5%	29 17.1%	15 8.8%	16 9.4%	34 20.0%
70～79歳	166	23 13.9%	26 15.7%	38 22.9%	6 3.6%	11 6.6%	1 0.6%	25 15.1%	18 10.8%	25 15.1%	27 16.3%	10 6.0%	47 28.3%
80歳以上	134	10 7.5%	17 12.7%	26 19.4%	6 4.5%	7 5.2%	1 0.7%	20 14.9%	7 5.2%	24 17.9%	21 15.7%	8 6.0%	42 31.3%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）

図書館に期待する機能・サービス（1/3）

問9

図書館に期待する機能・サービスは、「蔵書の充実」、「特にない（無回答含む）」、「自習室や学習スペース等の充実」、「静かで集中できる空間」、「フリーWi-Fiの整備」の順に多い結果となりました。

用件	回答割合	用件	回答割合
蔵書の充実	26.0%	乳幼児や児童向けスペースの充実	6.5%
自習室や学習スペース等の充実	19.8%	セルフサービスの貸出機の設置	6.4%
静かで集中できる空間	19.4%	電子書籍の導入	6.2%
フリーWi-Fiの整備	19.3%	司書に読書・調べものの相談 (レファレンスサービス)	5.0%
パソコン作業ができる席(電源あり)	12.1%	にぎわいや交流ができる空間 (グループで座れる席など)	5.0%
貸出・返却の場所及び時間帯の拡大	12.0%	バリアフリー対応	4.4%
インターネットでの貸出予約	10.8%	本の企画展示	4.1%
閲覧スペースの拡大	9.0%	その他	4.4%
講演会・トークイベント	7.9%	特にない(無回答含む)	25.3%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）

10代のご回答者は、「自習室や学習スペース等の充実」を希望する割合が、他の年代より突出して高くなっています。
60代までのご回答者では、「フリーWi-Fiの整備」が占める割合も、一定程度を占めています。
20代のご回答者では、「パソコン作業ができる席（電源あり）」を希望する割合が、他の年代より高くなっています。
30代のご回答者では、「乳幼児や児童向けスペースの充実」を希望する割合が、他の年代より高くなっています。

図書館に期待する機能・サービス×ご回答者の年齢

	件数	ど間に （グ ル ー プ で 座 れ る 空 間）	静か で 集 中 で き る 空 間	自 習 室 や 学 習 ス ペ ー ス 等 の 充 実	蔵 書 の 充 実	司 書 に 読 書 ・ 調 べ の 相 談 （ レ フ ア レ ン ス サ ー ビ ス）	本 の 企 画 展 示	講 演 会 ・ ト ー ク イ ベ ン ト	約 イン ター ネ ッ ト で の 貸 出 予	貸 出 ・ 返 却 の 場 所 及 び 時 間 帯 の 拡 大	セ ル フ サ ー ビ ス の 貸 出 機 の 設 置	関 覧 ス ペ ー ス の 拡 大	乳 幼 児 や 児 童 向 け ス ペ ー ス の 充 実	バ リ ア フ リ ー 対 応	電 子 書 籍 の 導 入	フ リ ー W i - F i の 整 備	パ ソ コ ン 作 業 が で き る 席 （ 電 源 あ り ）	そ の 他	特 に な い （ 無 回 答 含 む ）
合 計	941	47 5.0%	183 19.4%	186 19.8%	245 26.0%	47 5.0%	39 4.1%	74 7.9%	102 10.8%	113 12.0%	60 6.4%	85 9.0%	61 6.5%	41 4.4%	58 6.2%	182 19.3%	114 12.1%	41 4.4%	238 25.3%
20歳未満	11	2 18.2%	3 27.3%	7 63.6%	3 27.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4 36.4%	2 18.2%	-	3 27.3%
20～29歳	62	2 3.2%	10 16.1%	18 29.0%	20 32.3%	-	1 1.6%	2 3.2%	7 11.3%	8 12.9%	6 9.7%	2 3.2%	7 11.3%	1 1.6%	4 6.5%	21 33.9%	17 27.4%	3 4.8%	4 6.5%
30～39歳	109	8 7.3%	18 16.5%	30 27.5%	20 18.3%	1 0.9%	4 3.7%	10 9.2%	20 18.3%	12 11.0%	12 11.0%	5 4.6%	25 22.9%	6 5.5%	11 10.1%	37 33.9%	16 14.7%	5 4.6%	13 11.9%
40～49歳	119	7 5.9%	21 17.6%	42 35.3%	31 26.1%	4 3.4%	3 2.5%	5 4.2%	17 14.3%	25 21.0%	8 6.7%	5 4.2%	12 10.1%	4 3.4%	11 9.2%	27 22.7%	21 17.6%	6 5.0%	19 16.0%
50～59歳	128	3 2.3%	30 23.4%	35 27.3%	39 30.5%	9 7.0%	5 3.9%	8 6.3%	20 15.6%	19 14.8%	13 10.2%	22 17.2%	2 1.6%	5 3.9%	15 11.7%	30 23.4%	25 19.5%	6 4.7%	17 13.3%
60～69歳	170	5 2.9%	39 22.9%	21 12.4%	40 23.5%	6 3.5%	9 5.3%	15 8.8%	19 11.2%	19 11.2%	15 8.8%	17 10.0%	8 4.7%	7 4.1%	4 2.4%	37 21.8%	20 11.8%	4 2.4%	49 28.8%
70～79歳	166	7 4.2%	32 19.3%	14 8.4%	48 28.9%	11 6.6%	8 4.8%	14 8.4%	10 6.0%	15 9.0%	2 1.2%	18 10.8%	2 1.2%	7 4.2%	8 4.8%	13 7.8%	7 4.2%	8 4.8%	66 39.8%
80歳以上	134	8 6.0%	24 17.9%	9 6.7%	35 26.1%	10 7.5%	8 6.0%	14 10.4%	5 3.7%	13 9.7%	4 3.0%	15 11.2%	3 2.2%	11 8.2%	1 0.7%	6 4.5%	3 2.2%	8 6.0%	54 40.3%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）

施設整備に関する意見

- ・雰囲気や設え（きれいに、ひろく、入りやすく、リクライニングソファ、銭湯）
- ・飲食できるスペースやカフェの併設
- ・駐車場の充実や利便性の確保

サービスの充実に関する意見

- ・蔵書の充実（新しい本、美術本、ライトノベル、漫画）
- ・オーディオアーカイブの充実
- ・イベントの開催（健康に関するイベント）

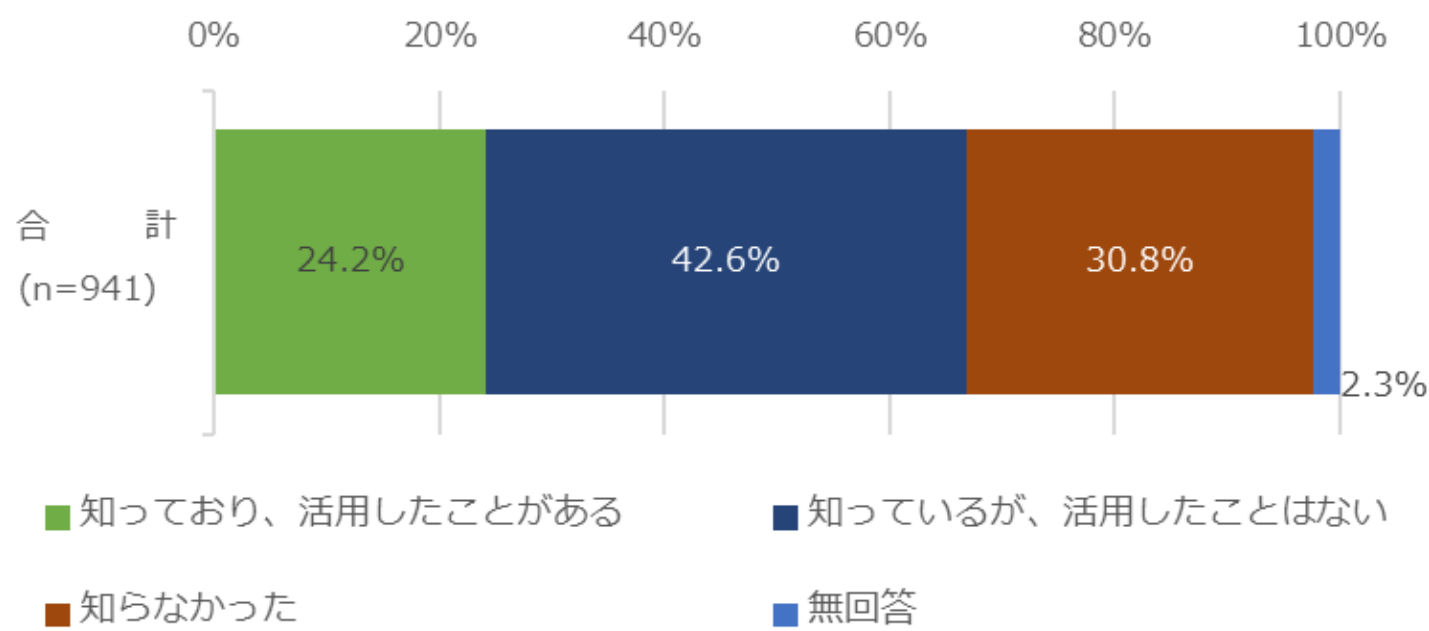
現在の利用状況等に関する意見

- ・近くの地区センターや大通カウンターを活用している
- ・本の貸し借りのみで不便は感じていない

移転に関する意見

- ・澄川から移転することに反対
- ・本の受け取り、返却ができる場所を澄川に設けてほしい

住民票等のコンビニ交付（マイナンバーカードを使い、区役所窓口よりも安い発行手数料で発行できること）について、**「知っているが、活用したことはない」、「知らなかった」、「知っており、活用したことがある」の順に多い**結果となりました。知っている方（「知っているが、活用したことはない」、「知っており、活用したことがある」をあわせた方）が6.5割を超えています。知っており、活用したことがある方は2.5割程度に留まっています。



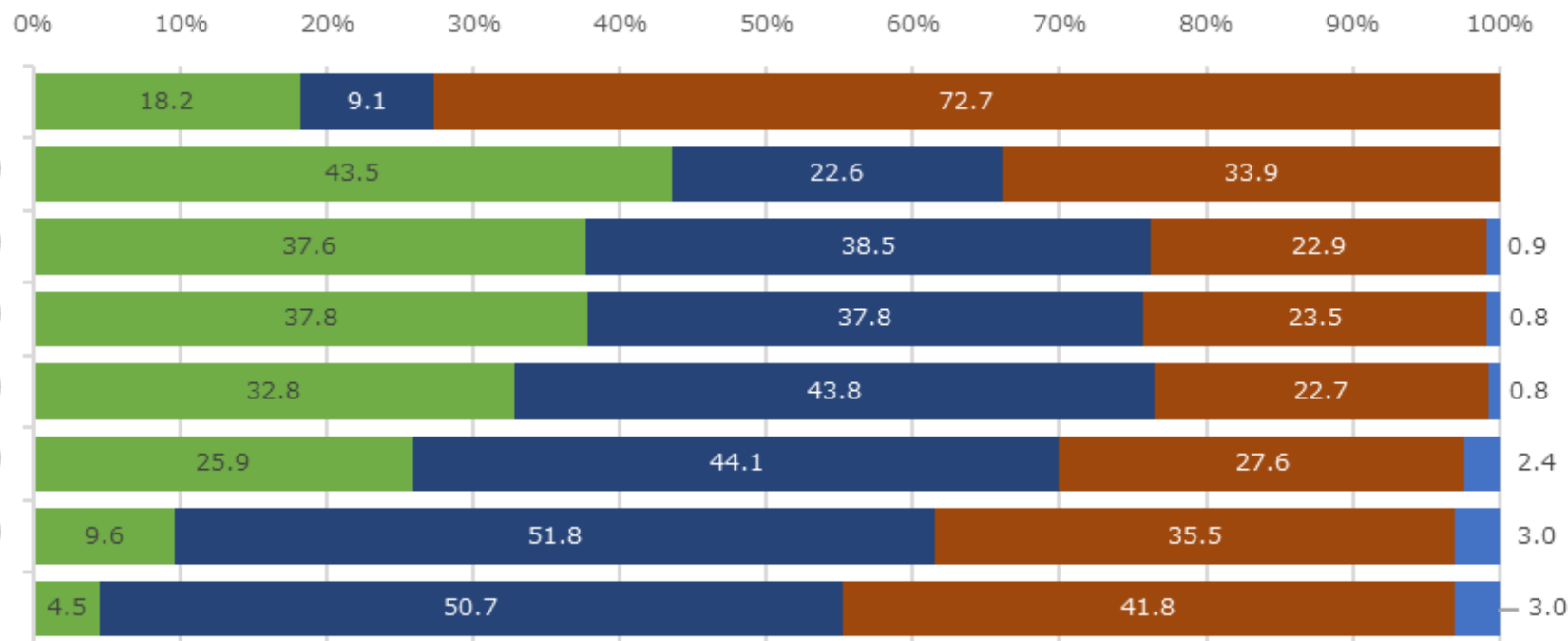
	合計	知っており、活用したことがある	知っているが、活用したことはない	知らなかった	無回答
人数	941	228	401	290	22
%	100%	24.2%	42.6%	30.8%	2.3%

コンビニ交付の認知・活用状況（2/2）

問10×問22

20代以上では、知っているご回答者の方が多く、特に30～50代では、7.5割以上のご回答者が知っています。20～40代では、「知っており、活用したことがある」方の割合が、「知っているが、活用したことはない」方の割合を上回るか同等となっています。

一方、50代以上では、「知っているが、活用したことはない」方の割合が、「知っており、活用したことがある」方の割合を上回っています。特に70代以上で「知っており、活用したことがある」方の割合は、1割未満に留まっています。



■ 知っており、活用したことがある

■ 知っているが、活用したことはない

■ 知らなかった

■ 無回答

コンビニ交付を活用したことがない理由（1/2）

問11

コンビニ交付を知っていながら活用したことはない理由として、「**住民票等を発行する機会がなかった**」が**50%を超えて最多**であり、次いで「情報漏洩などセキュリティが不安である」、「操作方法が分からない、または難しそうである」の順に多い結果となりました。

活用したことがない理由	回答割合
住民票等を発行する機会がなかった	51.1%
情報漏洩などセキュリティが不安である	24.4%
操作方法が分からない、または難しそうである	22.9%
マイナンバーカードを持っていない	18.7%
職員と直接話をしながら進めたい	14.2%
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	8.0%
特段の理由はない	7.2%

※複数回答（該当するもの全て選択）、コンビニ交付を「知っているが、活用したことはない」と回答した方が対象

コンビニ交付を活用したことがない理由（2/2）

問11×問22

20代のご回答者では、「マイナンバーカードを持っていない」の割合が高くなっています。

「操作方法が分からない、または難しそう」、「情報漏洩などセキュリティが不安である」と回答した方の割合は、年齢が高まると増加する傾向がうかがえます。

コンビニ交付の非活用理由×ご回答者の年齢

	件数	住民票等が発行する機会がない	操作の方法が難しそう	職員と直接話をしない	情報漏洩などセキュリティが不安	とある所で、他の役所事務が	マイナンバーカードを持っていない	特段の理由はない
合 計	401	205 51.1%	92 22.9%	57 14.2%	98 24.4%	32 8.0%	75 18.7%	29 7.2%
20歳未満	1	-	-	-	-	1 100%	-	-
20～29歳	14	5 35.7%	3 21.4%	2 14.3%	3 21.4%	3 21.4%	5 35.7%	-
30～39歳	42	23 54.8%	8 19.0%	4 9.5%	7 16.7%	4 9.5%	8 19.0%	2 4.8%
40～49歳	45	26 57.8%	6 13.3%	4 8.9%	10 22.2%	2 4.4%	11 24.4%	1 2.2%
50～59歳	56	31 55.4%	10 17.9%	7 12.5%	16 28.6%	3 5.4%	10 17.9%	4 7.1%
60～69歳	75	39 52.0%	19 25.3%	13 17.3%	26 34.7%	3 4.0%	13 17.3%	6 8.0%
70～79歳	86	40 46.5%	26 30.2%	11 12.8%	25 29.1%	7 8.1%	16 18.6%	6 7.0%
80歳以上	68	34 50.0%	18 26.5%	14 20.6%	10 14.7%	7 10.3%	11 16.2%	9 13.2%

※複数回答（該当するもの全て選択）、コンビニ交付を「知っているが、活用したことはない」と回答した方が対象

どのような場合にコンビニ交付を利用しようと思われるかについては、「**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**」、「情報漏洩などセキュリティの不安が払拭された場合」、「使い方や手続き方法を教えてくれる人がいる場合」の順に多い結果となりました。

「利用するつもりはない」という回答も、20%を占めています。

利用する場合	回答割合
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	44.1%
情報漏洩などセキュリティの不安が払拭された場合	36.4%
使い方や手続き方法を教えてくれる人がいる場合	22.2%
利用するつもりはない	20.0%
無回答	2.2%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、コンビニ交付を「知っているが、活用したことはない」と回答した方が対象

コンビニ交付を利用する場合の想定（2/2）

問12×問22

70代以上のご回答者では、「使い方や手続き方法を教えてくれる人がいる場合」の割合が最も高くなっています。また、「利用するつもりはない」と回答した方も3割程度にのぼっています。

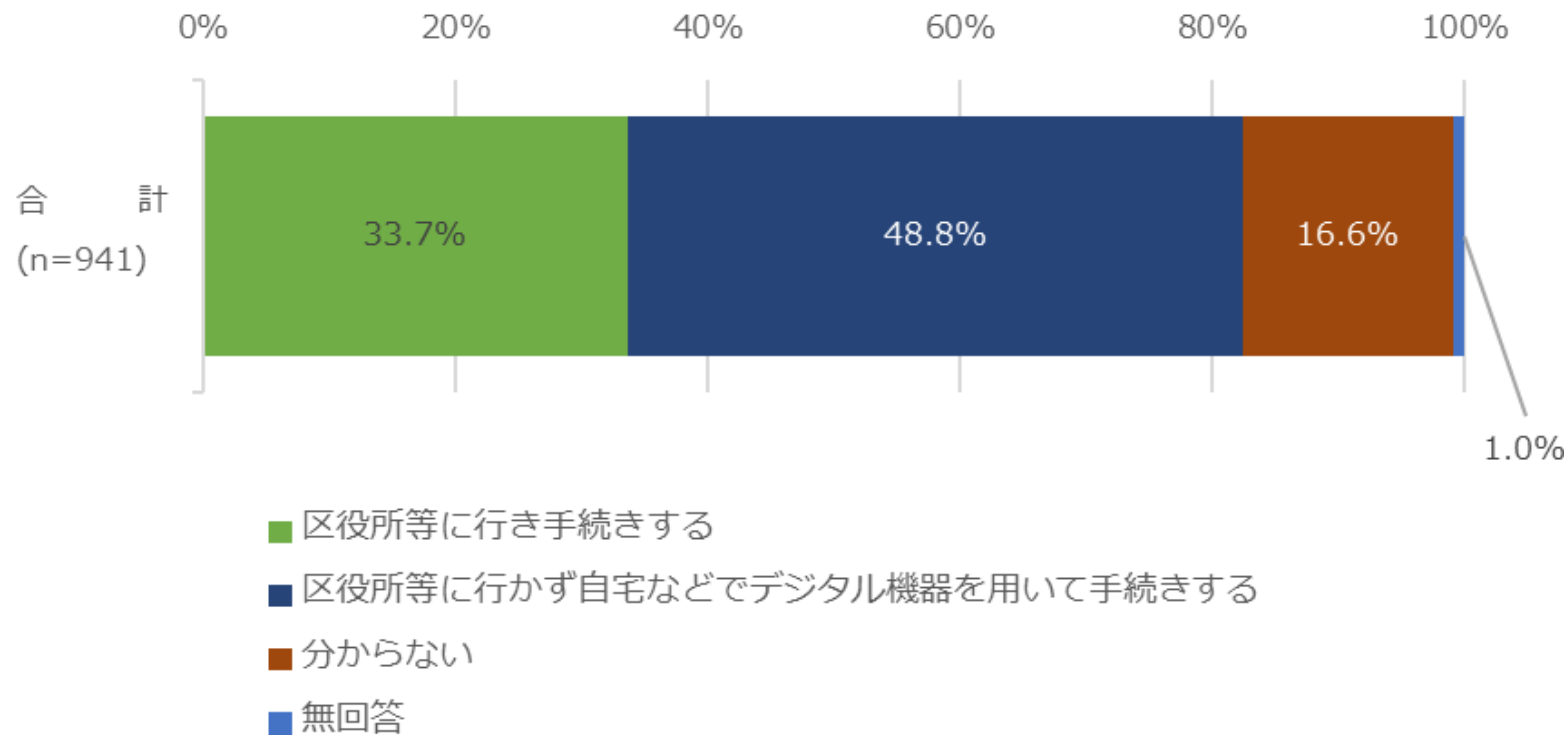
コンビニ交付を利用する場合の想定×ご回答者の年齢

	件数	いを使 る教い 場え方 合てや く手続 るき 人方 が法	可い話や手 能なをす続 なくしくき 場合正な、方 合確く職 にて員が 手もと分 続、直か き迷接り	さり情 れたイ漏 場合の洩 合不な 安ど がセ 払キ 拭ユ	な利 い用 する つも りは	無回 答
合 計	401	89 22.2%	177 44.1%	146 36.4%	80 20.0%	9 2.2%
20歳未満	1	-	-	1 100%	-	-
20～29歳	14	3 21.4%	8 57.1%	6 42.9%	-	-
30～39歳	42	2 4.8%	29 69.0%	14 33.3%	5 11.9%	-
40～49歳	45	2 4.4%	22 48.9%	22 48.9%	9 20.0%	1 2.2%
50～59歳	56	6 10.7%	33 58.9%	25 44.6%	8 14.3%	-
60～69歳	75	13 17.3%	35 46.7%	35 46.7%	12 16.0%	1 1.3%
70～79歳	86	30 34.9%	23 26.7%	26 30.2%	24 27.9%	3 3.5%
80歳以上	68	26 38.2%	24 35.3%	14 20.6%	21 30.9%	3 4.4%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、コンビニ交付を「知っているが、活用したことはない」と回答した方が対象

今後オンライン化が進んだ場合の手続き方法（1/2）

今後行政手続きのオンライン化がより一層進んだ場合の手続き方法について、「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」が最多で 5 割程度であり、「区役所等に行き手続きする」を上回る結果となりました。

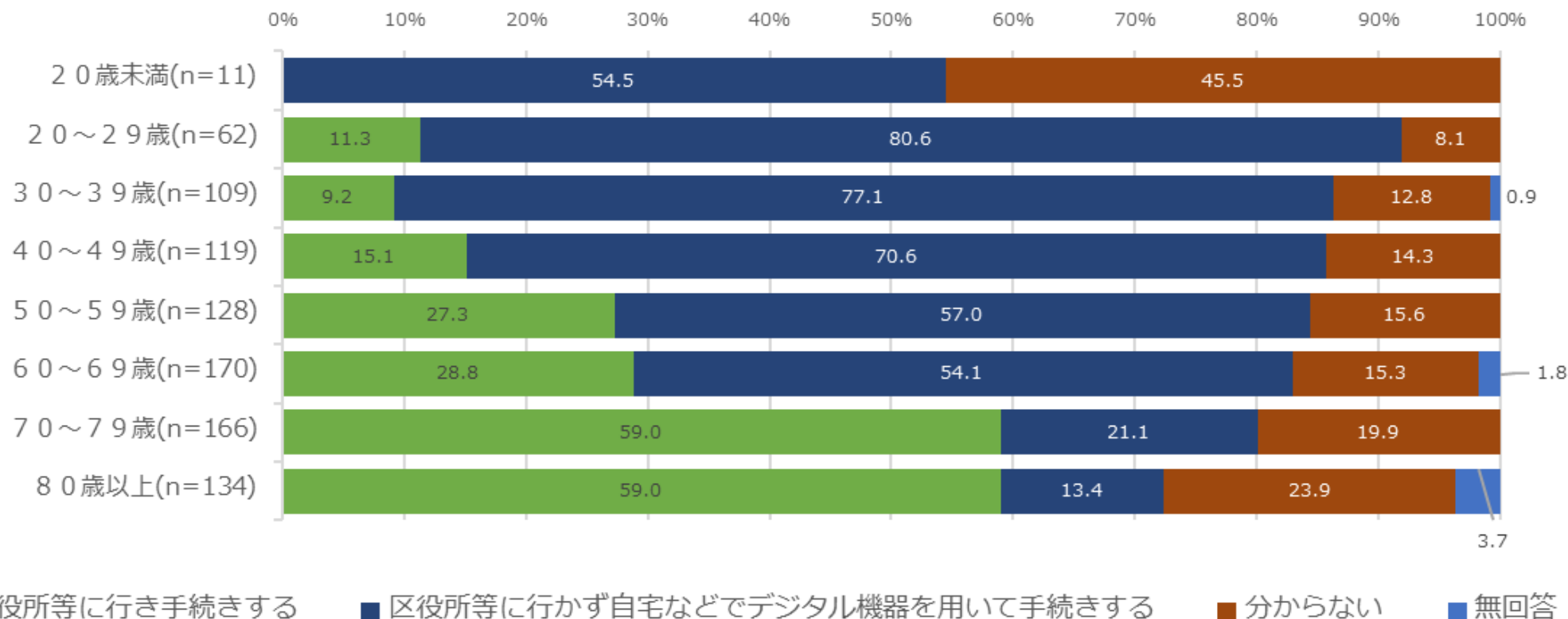


	合計	区役所等に行き 手続きする	区役所等に行かず 自宅などでデジタル機器を 用いて手続きする	分からない	無回答
人数	941	317	459	156	9
%	100%	33.7%	48.8%	16.6%	1.0%

今後オンライン化が進んだ場合の手続き方法（2/2）

問13×問22

70代以上のご回答者では、「区役所等に行き手続きする」が6割程度を占め、「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」を大きく上回る結果となりました。



今後の手続きにオンラインを選択した理由（1/2）

問14

今後行政手続きのオンライン化がより一層進んだ場合の手続き方法としてオンラインを選択した理由としては、「**開庁時間に関係なくいつでも手続きできる**」、「**窓口に行く手間が省ける**」、「**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**」の順に多い結果となりました。

理由	回答割合
開庁時間に関係なくいつでも手続きできる	73.0%
窓口に行く手間が省ける	64.5%
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	38.1%
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	8.5%
印鑑が不要	3.7%
人と接触する必要がなく、感染症対策になる	2.0%
特段の理由はない	0.4%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、今後オンライン手続きを選択した方が対象

今後の手続きにオンラインを選択した理由（2/2）

問14×問22

70代以上のご回答者では、「開庁時間に関係なくいつでも手続きできる」、「窓口に行く手間が省ける」、「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」に加え、「行政コスト等の削減や効率化に効果があると考えるため」も一定割合存する結果となりました。

今後の手続きのオンライン選択理由×ご回答者の年齢

	件数	でも開庁時間に関係なくいつでも手続きできる	窓口に行く手間が省ける	待ち時間が減る、紙の書類記入時間が減る	印鑑が不要	人と接触する必要がある	行政コスト等の削減や効率化に効果がある	特段の理由はない
合 計	459	335 73.0%	296 64.5%	175 38.1%	17 3.7%	9 2.0%	39 8.5%	2 0.4%
20歳未満	6	4 66.7%	6 100.0%	1 16.7%	-	-	-	-
20～29歳	50	39 78.0%	34 68.0%	15 30.0%	2 4.0%	2 4.0%	1 2.0%	1 2.0%
30～39歳	84	61 72.6%	60 71.4%	33 39.3%	2 2.4%	1 1.2%	5 6.0%	-
40～49歳	84	64 76.2%	50 59.5%	34 40.5%	1 1.2%	3 3.6%	7 8.3%	-
50～59歳	73	53 72.6%	43 58.9%	32 43.8%	3 4.1%	-	5 6.8%	-
60～69歳	92	72 78.3%	58 63.0%	33 35.9%	5 5.4%	-	9 9.8%	-
70～79歳	35	19 54.3%	22 62.9%	19 54.3%	-	1 2.9%	7 20.0%	-
80歳以上	18	10 55.6%	11 61.1%	5 27.8%	3 16.7%	1 5.6%	4 22.2%	1 5.6%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、今後オンライン手続きを選択した方が対象

今後の手続きに区役所を選択した理由（1/2）

問15

今後行政手続きのオンライン化がより一層進んだ場合の手続き方法として区役所を選択した理由としては、「**職員と直接話をしながら進めたい**」、「操作方法が分からない、または難しそうである」、「デジタル機器を持っていない」の順に多い結果となりました。

理由	回答割合
職員と直接話をしながら進めたい	45.4%
操作方法が分からない、または難しそうである	37.9%
デジタル機器を持っていない	36.6%
情報漏洩などセキュリティが不安である	31.2%
特段の理由はない(無回答含む)	6.0%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、今後区役所での手続きを選択した方が対象

今後の手続きに区役所を選択した理由（2/2）

問15×問22

60代以上のご回答者では、「操作方法が分からない、または難しそうである」に加え、「デジタル機器を持っていない」も一定割合を占めています。

今後の手続きの区役所選択理由×ご回答者の年齢

	件数	デジタル機器を持っていない	操作方法が分からない、または難しそうである	職員と直接話を進めたい	情報漏洩などセキュリティ不安	特段の理由はない（無回答含む）
合 計	317	116 36.6%	120 37.9%	144 45.4%	99 31.2%	19 6.0%
20歳未満	-	-	-	-	-	-
20～29歳	7	-	2 28.6%	6 85.7%	2 28.6%	1 14.3%
30～39歳	10	-	1 10.0%	8 80.0%	5 50.0%	1 10.0%
40～49歳	18	1 5.6%	6 33.3%	8 44.4%	9 50.0%	1 5.6%
50～59歳	35	3 8.6%	12 34.3%	17 48.6%	13 37.1%	6 17.1%
60～69歳	49	14 28.6%	21 42.9%	20 40.8%	21 42.9%	2 4.1%
70～79歳	98	38 38.8%	43 43.9%	38 38.8%	33 33.7%	4 4.1%
80歳以上	79	49 62.0%	30 38.0%	40 50.6%	12 15.2%	2 2.5%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、今後区役所での手続きを選択した方が対象

どのような場合に区役所ではなく、オンライン手続きを行おうと考えられるかについては、「**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**」、「**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**」、「**情報漏洩などセキュリティの不安が払拭された場合**」の順に多い結果となりました。

なお、その他の意見（自由記述）として、急ぐ場合、より一層のオンライン化が進んだ場合、区役所での手続きより簡単な場合は、オンライン手続きを行うと考える意見がありました。一方、手続き自体の回数が少ないこと、デジタル機器に対する苦手意識やセキュリティに対する不安等から、オンライン手続きを行う可能性は低いという意見もありました。

利用する場合	回答割合
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	41.0%
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	38.8%
情報漏洩などセキュリティの不安が払拭された場合	37.9%
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	10.7%
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	5.7%
その他(無回答含む)	16.0%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、今後区役所での手続きを選択した方が対象

今後のオンライン手続きを行う場合の想定（2/2）

問16×問22

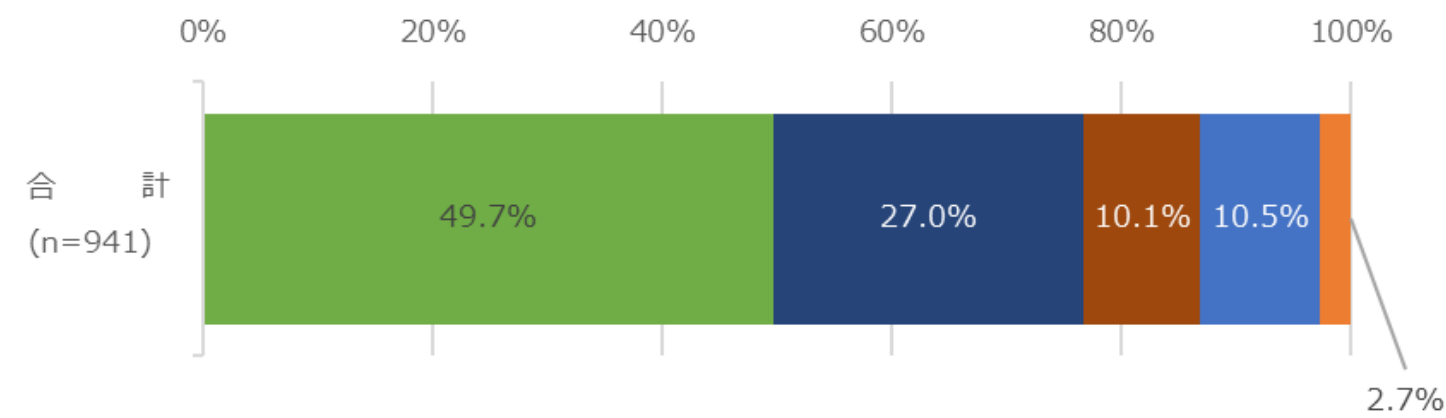
60代以上のご回答者では、「デジタル機器の使い方や手続き方法を教えてくれる人がいる場合」が最も多くなっています。

今後のオンライン手続きを行う場合の想定×ご回答者の年齢

	件数	が続きデジタル機器の使い方や人が	きてくても、継続的な場合	なきで、恩恵を感じる間、短い場合	の情報不安が払拭された場合	る化行政コスト削減や効率	その他（無回答含む）
合 計	317	130 41.0%	123 38.8%	34 10.7%	120 37.9%	18 5.7%	51 16.1%
20歳未満	-	-	-	-	-	-	-
20～29歳	7	2 28.6%	4 57.1%	1 14.3%	1 14.3%	-	1 14.3%
30～39歳	10	1 10.0%	4 40.0%	3 30.0%	5 50.0%	2 20.0%	1 10.0%
40～49歳	18	4 22.2%	11 61.1%	6 33.3%	9 50.0%	-	1 5.6%
50～59歳	35	10 28.6%	18 51.4%	8 22.9%	16 45.7%	3 8.6%	3 8.6%
60～69歳	49	21 42.9%	17 34.7%	3 6.1%	26 53.1%	4 8.2%	5 10.2%
70～79歳	98	44 44.9%	33 33.7%	6 6.1%	42 42.9%	3 3.1%	15 15.3%
80歳以上	79	41 51.9%	27 34.2%	5 6.3%	17 21.5%	4 5.1%	20 25.3%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、今後区役所での手続きを選択した方が対象

今後の手続き等に伴う相談の方法について、「区役所等に行き対面で相談したい」が最多で 5 割程度であり、次いで「区役所等に行かず自宅などで電話にて相談したい」の順に多い結果となりました。



- 区役所等に行き対面で相談したい
- 区役所等に行かず自宅などで電話にて相談したい
- 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
- A I 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
- 無回答

	合計	区役所等に行き対面で相談したい	区役所等に行かず自宅などで電話にて相談したい	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	A I 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	無回答
人数	941	468	254	95	99	25
%	100%	49.7%	27.0%	10.1%	10.5%	2.7%

今後の相談方法（2/2）

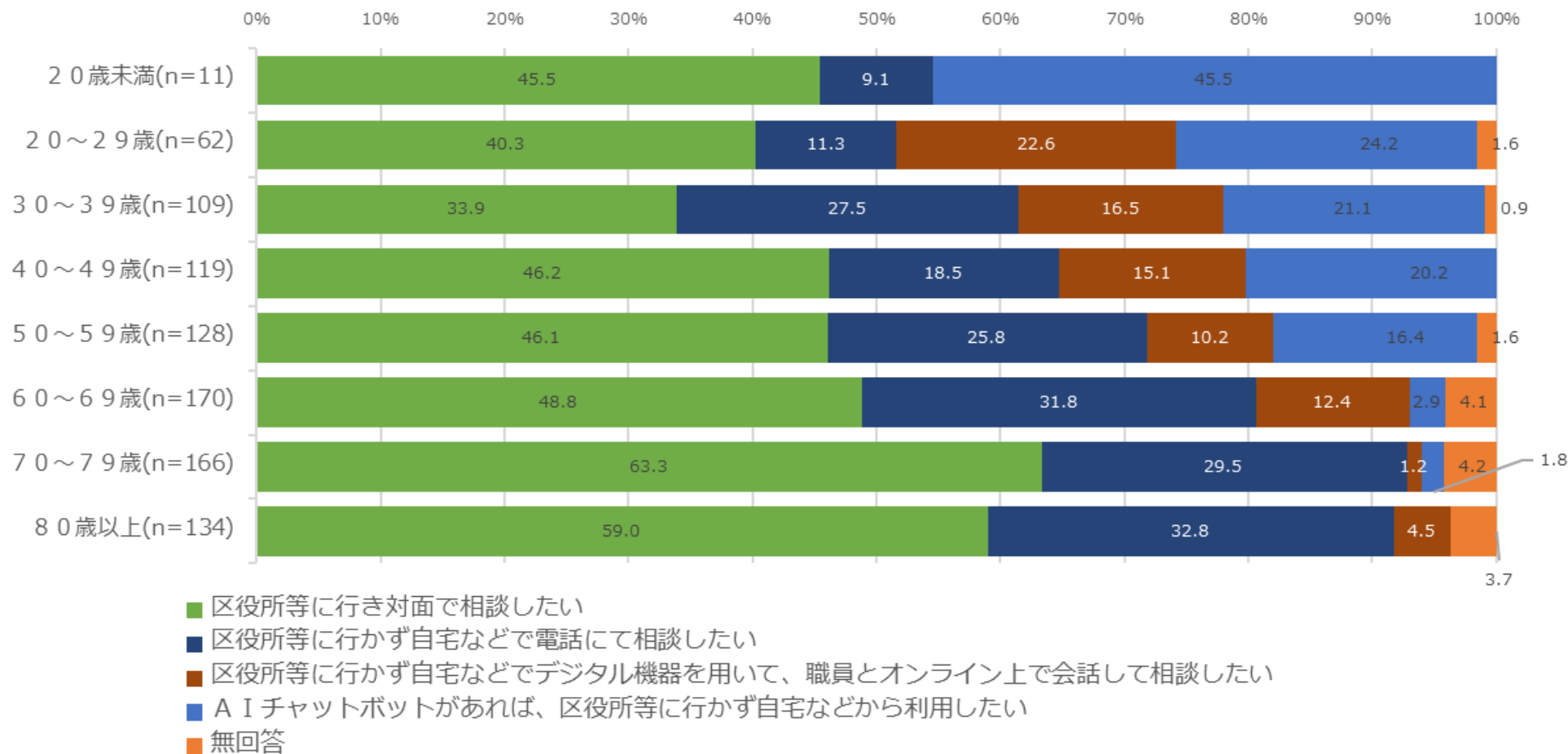
問17×問22

30代までのご回答者では、オンライン上での相談（「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」、「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」の合計）の割合が、「区役所等に行き対面で相談したい」を上回っています。

40～50代のご回答者では、区役所に行かない方法の中では、オンライン上での相談が電話での相談を上回っています。

60代以上のご回答者は、区役所に行かない方法の中では、電話での相談がオンライン上での相談を上回っています。

70代以上のご回答者では、オンライン上での相談を想定する割合は0.5割程度に留まっています。



今後の相談に区役所を選択した理由（1/2）

問18

今後の相談方法として区役所を選択した理由としては、「職員と直接話をしながら進めたい」が最多で75%を超えており、次いで、「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」、「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」、の順に多い結果となりました。

その他の意見（自由記述）として、区役所での対面相談の方が、確実・円滑・効率的という意見がありました。

理由	回答割合
職員と直接話をしながら進めたい	76.5%
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	20.5%
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	16.7%
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	14.1%
電話やデジタル機器を持っていない	12.0%
AIは信用できない	5.3%
電話代や通信料がかかる	3.8%
その他（無回答含む）	6.0%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、今後区役所での相談を選択した方が対象

今後の相談の区役所選択理由（2/2）

問18×問22

70代以上のご回答者では、「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」、「電話やデジタル機器を持っていない」も一定割合存する結果となりました。

今後の相談の区役所選択理由×ご回答者の年齢

	件数	を電話やデジタル機器	が職員と直接話をしな	なで電話やオンラインが上	か電話代や通信料がか	でい作オン あるま方が るまがイン たが分では は難しな、操	テ報オン イ漏ライン が洩などでは 不安どセは、 あるキュリ情	A Iは信用できない	（その他 無回答含む）
合 計	468	56 12.0%	358 76.5%	78 16.7%	18 3.8%	96 20.5%	66 14.1%	25 5.3%	28 6.0%
20歳未満	5	-	3 60.0%	1 20.0%	-	2 40.0%	-	1 20.0%	-
20～29歳	25	-	21 84.0%	4 16.0%	-	3 12.0%	1 4.0%	-	1 4.0%
30～39歳	37	1 2.7%	30 81.1%	7 18.9%	1 2.7%	5 13.5%	4 10.8%	3 8.1%	4 10.8%
40～49歳	55	2 3.6%	44 80.0%	12 21.8%	3 5.5%	5 9.1%	9 16.4%	3 5.5%	4 7.3%
50～59歳	59	1 1.7%	47 79.7%	12 20.3%	3 5.1%	7 11.9%	9 15.3%	5 8.5%	3 5.1%
60～69歳	83	4 4.8%	66 79.5%	15 18.1%	4 4.8%	14 16.9%	19 22.9%	4 4.8%	7 8.4%
70～79歳	105	18 17.1%	77 73.3%	17 16.2%	6 5.7%	30 28.6%	16 15.2%	4 3.8%	5 4.8%
80歳以上	79	27 34.2%	55 69.6%	10 12.7%	-	25 31.6%	5 6.3%	3 3.8%	3 3.8%

※複数回答（該当するもの2つまで選択）、今後区役所での相談を選択した方が対象

新たに整備する複合庁舎に期待すること（1/2）

問19

新庁舎に期待することとしては、「災害発生時でも必要な行政機能を維持できること」が突出して多く、次いで「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」、「財政的な負担が少ない設計や整備方法を採用すること」の順に多い結果となりました。

期待すること	回答割合
災害発生時でも必要な行政機能を維持できること	71.8%
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	46.0%
財政的な負担が少ない設計や整備手法を採用すること	40.0%
省エネ、再エネなど環境に配慮されていること	35.1%
交流やにぎわいの創出につながる場があること	23.4%
デザイン性を重視すること	7.0%
その他	6.9%
無回答	3.4%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）

新たに整備する複合庁舎に期待すること（2/2）

問19×問22

年齢が高いほど、「省エネ、再エネなど環境に配慮されていること」を選んだ方の割合が高くなっており、年齢が低いほど、「交流やにぎわいの創出につながる場があること」を選んだ方の割合が高くなっているという大まかな傾向がうかがえます。

新庁舎に期待すること×ご回答者の年齢

	件数	に省配慮され、再エネなど環境	政災機能発生維持でも必要と行	いバユ誰 るリニも ことアバが フリサ ールや にデす 対ザい 応イよ しんう て、	つ交 なが るに 場が わあ いる のこ 創出 に	こ計財 とや政 整的 備な 手負 法担 をが 採用 す少 ない 設	すデ ザイン 性を 重視	その他	無回答
合 計	941	330 35.1%	676 71.8%	433 46.0%	220 23.4%	376 40.0%	66 7.0%	65 6.9%	32 3.4%
20歳未満	11	2 18.2%	7 63.6%	6 54.5%	4 36.4%	4 36.4%	1 9.1%	-	-
20～29歳	62	18 29.0%	39 62.9%	22 35.5%	17 27.4%	18 29.0%	15 24.2%	7 11.3%	-
30～39歳	109	21 19.3%	72 66.1%	55 50.5%	41 37.6%	41 37.6%	15 13.8%	9 8.3%	3 2.8%
40～49歳	119	29 24.4%	88 73.9%	60 50.4%	32 26.9%	44 37.0%	6 5.0%	14 11.8%	-
50～59歳	128	45 35.2%	101 78.9%	56 43.8%	32 25.0%	51 39.8%	13 10.2%	7 5.5%	2 1.6%
60～69歳	170	60 35.3%	123 72.4%	67 39.4%	33 19.4%	77 45.3%	4 2.4%	14 8.2%	10 5.9%
70～79歳	166	76 45.8%	127 76.5%	85 51.2%	28 16.9%	69 41.6%	8 4.8%	4 2.4%	4 2.4%
80歳以上	134	64 47.8%	93 69.4%	71 53.0%	23 17.2%	53 39.6%	2 1.5%	4 3.0%	11 8.2%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）

新たに整備する複合庁舎で配慮すべきポイント（1/2）

問20

新庁舎で配慮すべきポイントとしては、「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」、「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」の順で多く、**特に窓口配置の工夫による利便性向上の要望が高い**ことがうかがえる結果となりました。

配慮すべきポイント	回答割合
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	69.8%
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	63.8%
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	34.0%
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	25.6%
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	21.3%
その他	5.2%
無回答	2.9%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）

新たに整備する複合庁舎で配慮すべきポイント（2/2）

問20×問22

20～40代のご回答者では、「乳幼児に關係する窓口、子育て支援センター機能が近くでまとまっていること」を望む割合が、他の年代より高くなっています。

一方、50代以上のご回答者では、「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」を望む割合が、他の年代より高くなっています。

新庁舎で配慮すべきポイント×ご回答者の年齢

	件数	でるまこ一緒に手が続きやすい窓口が近く	と便者が利用の多い訪れやすい窓口がある	こが子乳と近くて支え関係する窓口に機能	や区図動民書館が集まりやすいところ	慮ななプされ、設けるバリエーションはバリエーションを分け必要	その他	無回答
合 計	941	657 69.8%	600 63.8%	200 21.3%	320 34.0%	241 25.6%	49 5.2%	27 2.9%
20歳未満	11	6 54.5%	2 18.2%	2 18.2%	5 45.5%	6 54.5%	-	-
20～29歳	62	43 69.4%	19 30.6%	22 35.5%	17 27.4%	12 19.4%	6 9.7%	-
30～39歳	109	71 65.1%	41 37.6%	51 46.8%	45 41.3%	26 23.9%	4 3.7%	2 1.8%
40～49歳	119	86 72.3%	46 38.7%	41 34.5%	41 34.5%	35 29.4%	6 5.0%	1 0.8%
50～59歳	128	88 68.8%	92 71.9%	23 18.0%	42 32.8%	34 26.6%	7 5.5%	1 0.8%
60～69歳	170	116 68.2%	125 73.5%	28 16.5%	58 34.1%	38 22.4%	8 4.7%	9 5.3%
70～79歳	166	114 68.7%	137 82.5%	14 8.4%	56 33.7%	52 31.3%	7 4.2%	6 3.6%
80歳以上	134	105 78.4%	111 82.8%	15 11.2%	43 32.1%	27 20.1%	7 5.2%	6 4.5%

※複数回答（該当するもの3つまで選択）

行政窓口の利便性向上などについて

- ・行きやすい相談しやすい場所に
- ・窓口の集約など、わかりやすさ、回りやすさ
- ・わかりやすい対応や案内および案内表示、総合窓口の設置
- ・プライバシーや高齢者・障がい者に対する配慮
- ・死亡後の手続きなど一箇所ですべての手続きができるワンストップ窓口の導入
- ・乳幼児健診が階をまたがずワンフロアで出来ること

待ち時間の短縮などについて

- ・待ち時間短縮のための事前予約、手続きの簡素化と効率化、相談窓口の増設
- ・混雑時の待合スペースの確保
- ・待ち時間が長い場合に子どもが待てる工夫を
- ・待ち時間を有効に使える庁舎に
- ・オンライン対応の充実
- ・利用時間の拡大(土日や24時間)
- ・目的とする相談・手続きについて事前に情報が得られること

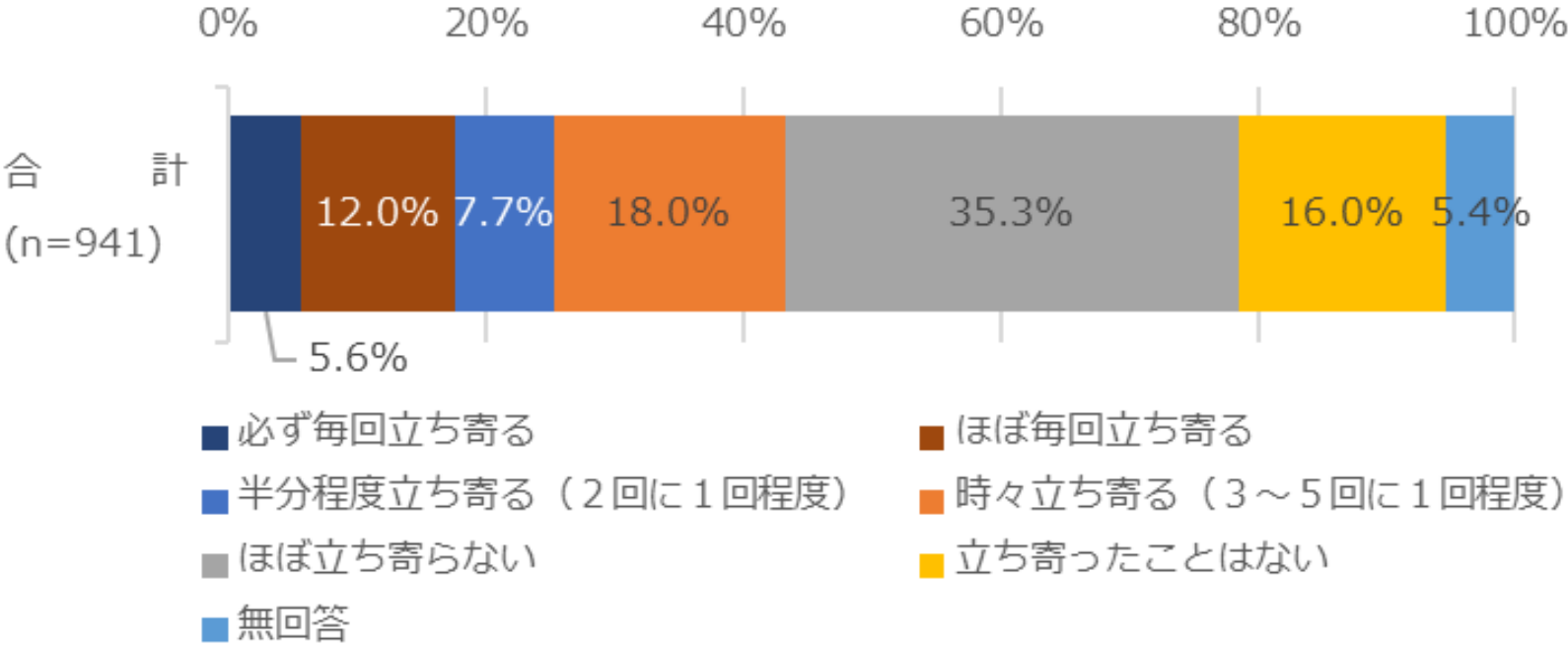
施設整備について

- ・ゆっくり休憩できる施設、親しみやすい施設
- ・子どもが遊べる場所や中高生が活用できる場所
- ・勉強できる場所や仕事終わりにリフレッシュできる場所
- ・災害時の拠点としての機能確保
- ・休憩スペースの充実
- ・だれでも使いやすいトイレの整備
- ・授乳室やおむつの交換台の設置
- ・駐車場の充実、公共交通からのアクセス性
- ・売店、食堂、カフェなどの導入
- ・ATM、ランドリーの導入
- ・庁舎新設に反対

個別施設などについて

- ・区民センターや図書館は人のつながりのためにとても大切
- ・区民センターのイベントや講座の充実
- ・南区らしい芸術豊かなスペース
- ・ピアノ発表会など音響のいいホール
- ・文化的な行事、講演、発表会などができる多目的なホール
- ・図書館の機能の充実、蔵書の充実
- ・澄川からの図書館移転に反対
- ・Coミドリ廃止に反対
- ・平岸通迂回化に反対

南区役所・南保健センターへの訪問時に、周辺の商業施設や物販施設などへ立ち寄る頻度は、「**ほぼ立ち寄らない**」が**3.5割程度で最多**となっています。
「半分程度立ち寄る（2回に1回程度）」以上の頻度で立ち寄るご回答者は、2.5割程度となっています。



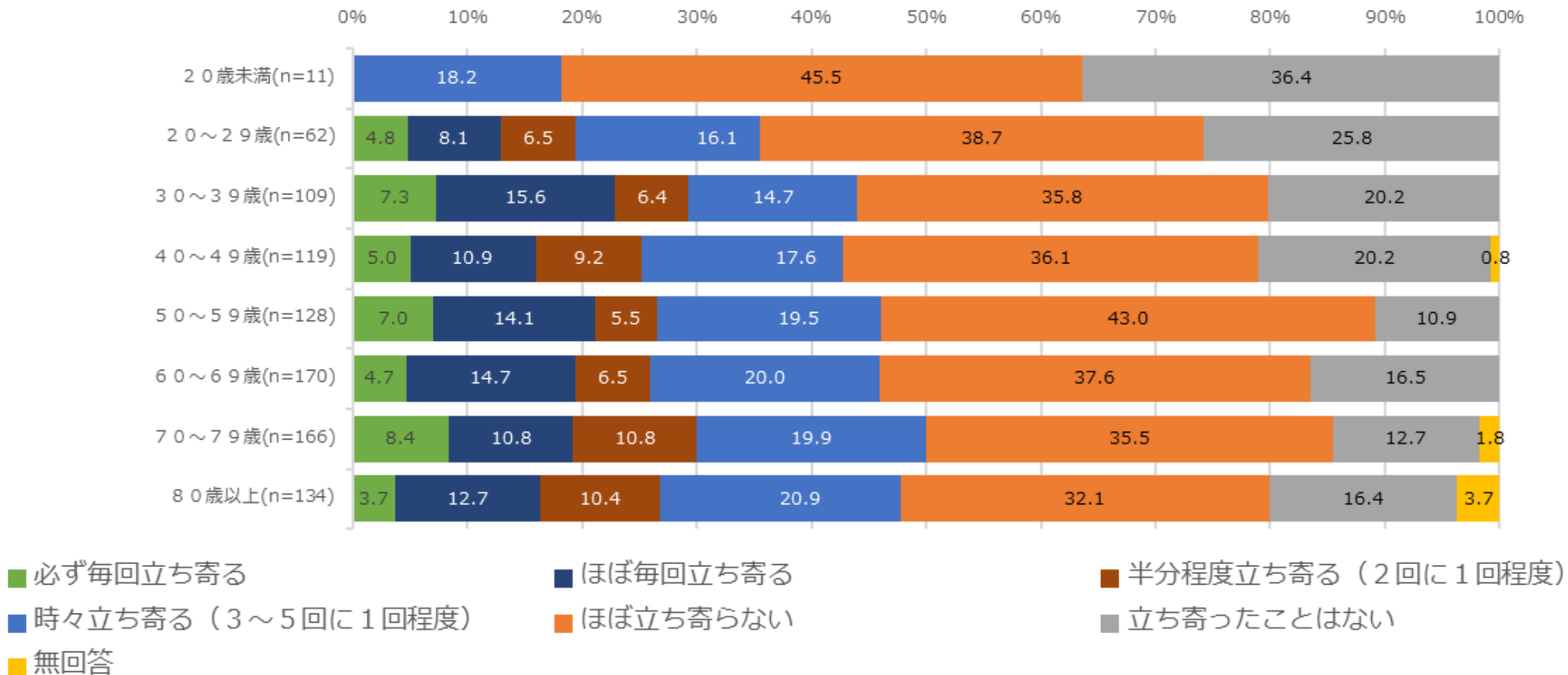
	合計	必ず毎回立ち寄る	ほぼ毎回立ち寄る	半分程度立ち寄る（2回に1回程度）	時々立ち寄る（3～5回に1回程度）	ほぼ立ち寄らない	立ち寄ったことはない	無回答
人数	941	53	113	72	169	332	151	51
%	100%	5.6%	12.0%	7.7%	18.0%	35.3%	16.0%	5.4%

周辺施設へ立ち寄る頻度（2/3）

問21×問22

20代以上のご回答者では、「半分程度立ち寄る（2回に1回程度）」以上の頻度で立ち寄る回答者が、いずれの年代でも2～3割程度となっています。

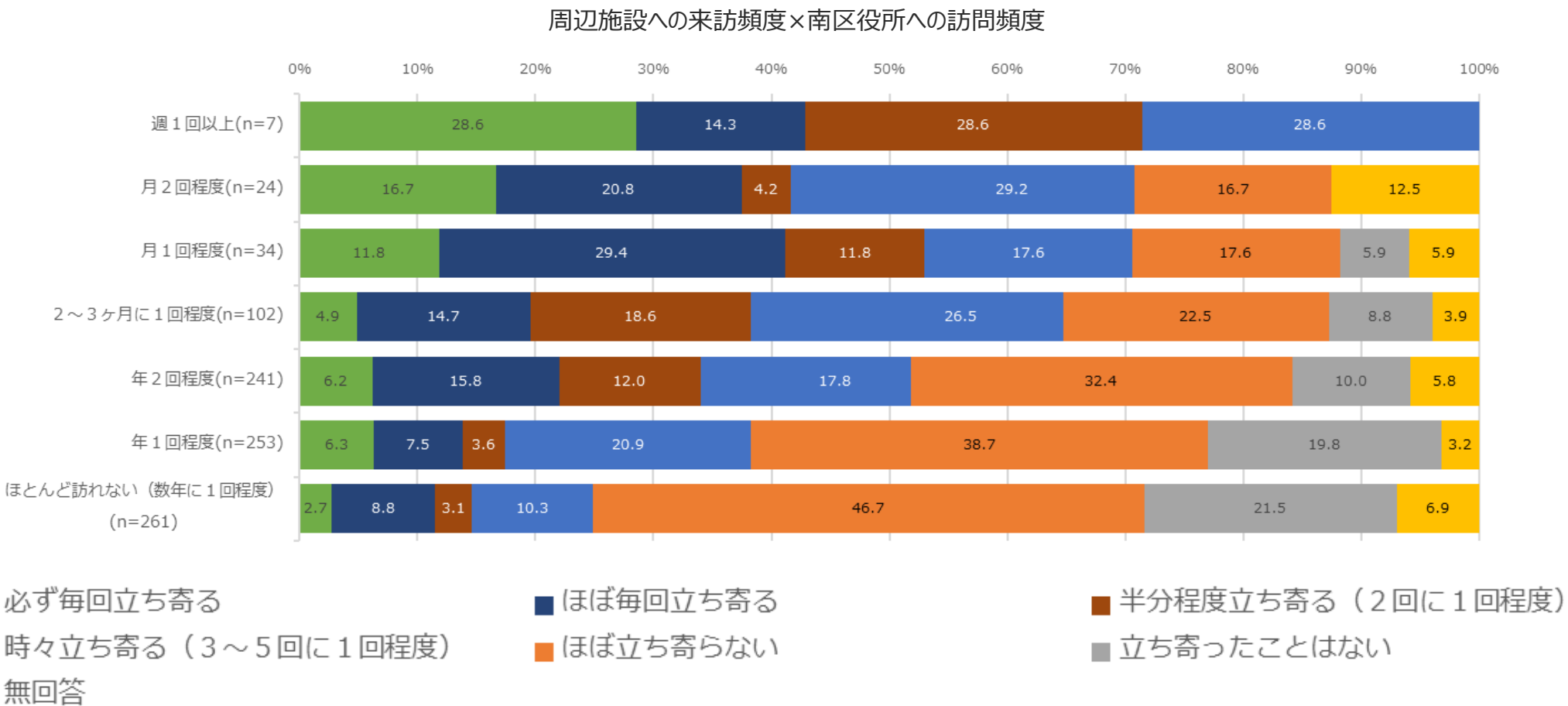
ただし、**全ての年代において、「ほぼ立ち寄らない」の割合が最も高くなっています。**



周辺施設へ立ち寄る頻度（3/3）

問2×問21

南区役所への訪問頻度が高い方ほど、周辺施設へ立ち寄る頻度も増える傾向がうかがえます。





ご協力ありがとうございました。