

**平成 28 年度**

**白石区複合庁舎来庁者アンケート**

**結果報告書**



白石区のマスコットキャラクター  
しろっぴー

平成 29 年 3 月  
白石区サービスアップチーム

## I 調査の概要

- 1 調査の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1
- 2 調査設計・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1
- 3 報告書の見方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1

## II 調査結果

- 1 年齢・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P2
- 2 主な用件・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P2
  - 2-1 区役所利用者の内訳・・・・・・・・・・・・P3
  - 2-2 保健センター利用者の内訳・・・・・・・・P3
- 3 交通手段・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P4
- 4 旧庁舎の利用有無・・・・・・・・・・・・P4
- 5 複合庁舎の便利な点、魅力・・・・・・・・P5~6
- 6 複合庁舎の不便な点・・・・・・・・・・・・P6
  - 6-1 複合庁舎の不便な点 ※提携駐車場が使いづらいとした来庁者の交通手段・P7
- 7 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ・・・・・・・・P7
  - 7-1 目的の施設・窓口までの経路のわかりづらい点・・・・・・・・P8~9
- 8 その他自由意見・・・・・・・・・・・・P9~11

# I 調査の概要

## 1 調査の目的

白石区の目標の一つに「区民のための区役所」づくりを掲げ、サービスアップの推進に取り組んでいる。この度の庁舎移転に伴い、新庁舎の利用に係る来庁者のニーズを把握し、今後の市民サービスの向上を図るため調査を実施した。

## 2 調査設計

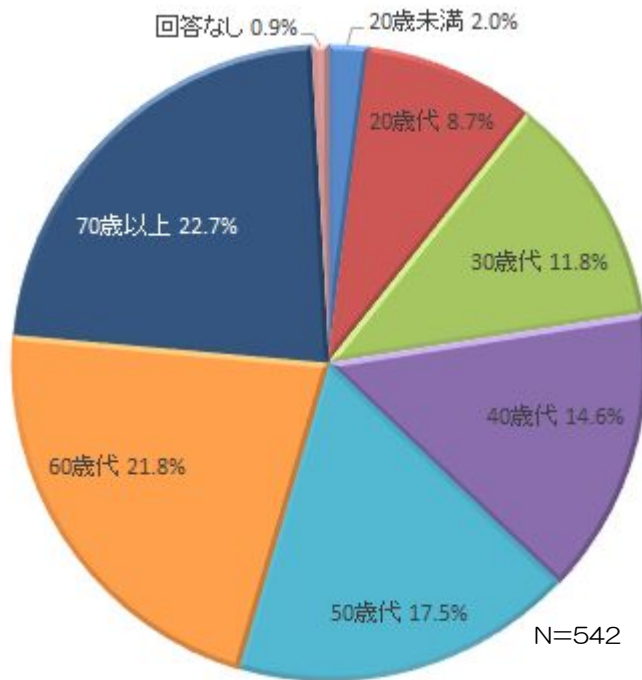
- (1) 調査対象 白石区複合庁舎への来庁者
- (2) 回収数 542人
- (3) 調査方法 職員から直接来庁者へアンケート用紙を手渡して記入、または、記載台に設置しているアンケート用紙に来庁者が自由に記入し、回収箱へ投函。
- (4) 調査期間 平成29年2月20日（月）～24日（金）
- (5) 調査項目 以下のとおり
  - 1 年齢 2 主な用件 3 交通手段 4 旧庁舎の利用有無
  - 5 複合庁舎の便利な点、魅力 6 複合庁舎の不便な点
  - 7 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ
  - 7-1 目的の施設・窓口のまでの経路のわかりづらい点
  - 8 自由意見

## 3 報告書の見方

- (1) 集計は小数点以下第2位を四捨五入して算出した。したがって、比率の合計が100.0%にならない場合がある。
- (2) 回答の比率は、その設問の回答者数を基数として算出した。したがって、複数回答の設問は全ての比率の合計が100.0%を超える項目もある。
- (3) グラフ中の「N」は各設問の母数を表す。

## II 調査結果

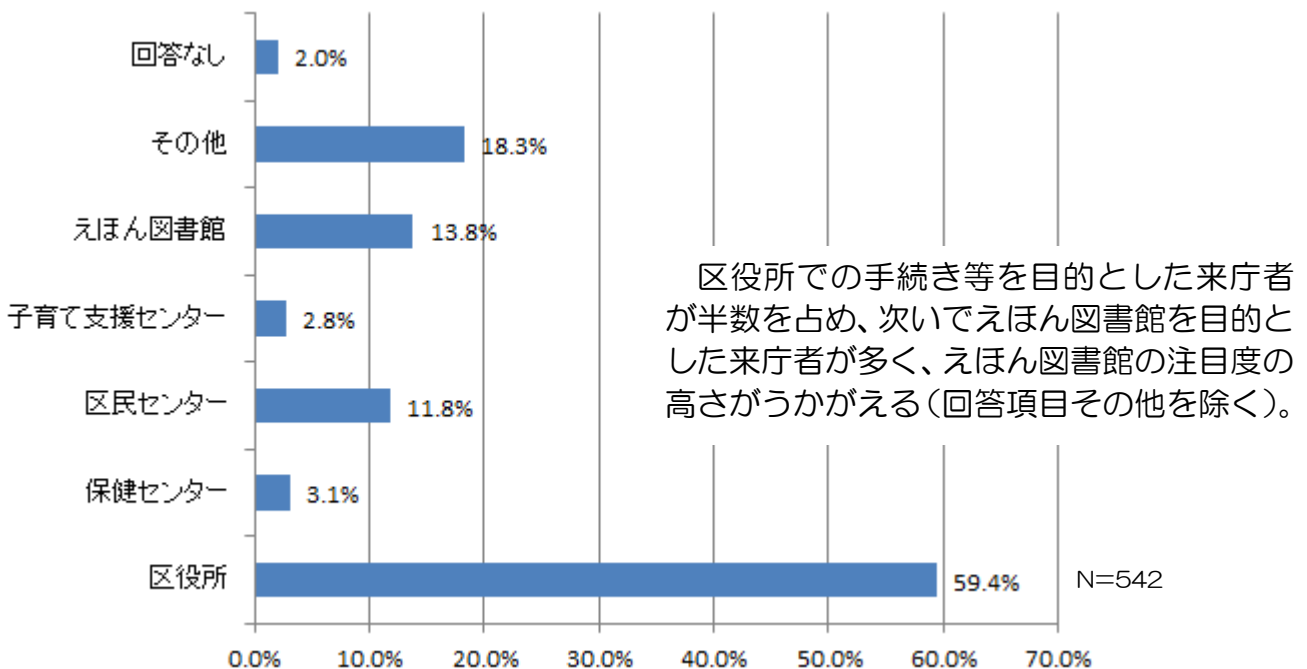
### 1 年齢



【年齢】	人数	割合
20歳未満	11人	2.0%
20代	47人	8.7%
30代	64人	11.8%
40代	79人	14.6%
50代	95人	17.5%
60代	118人	21.8%
70歳以上	123人	22.7%
回答なし	5人	0.9%

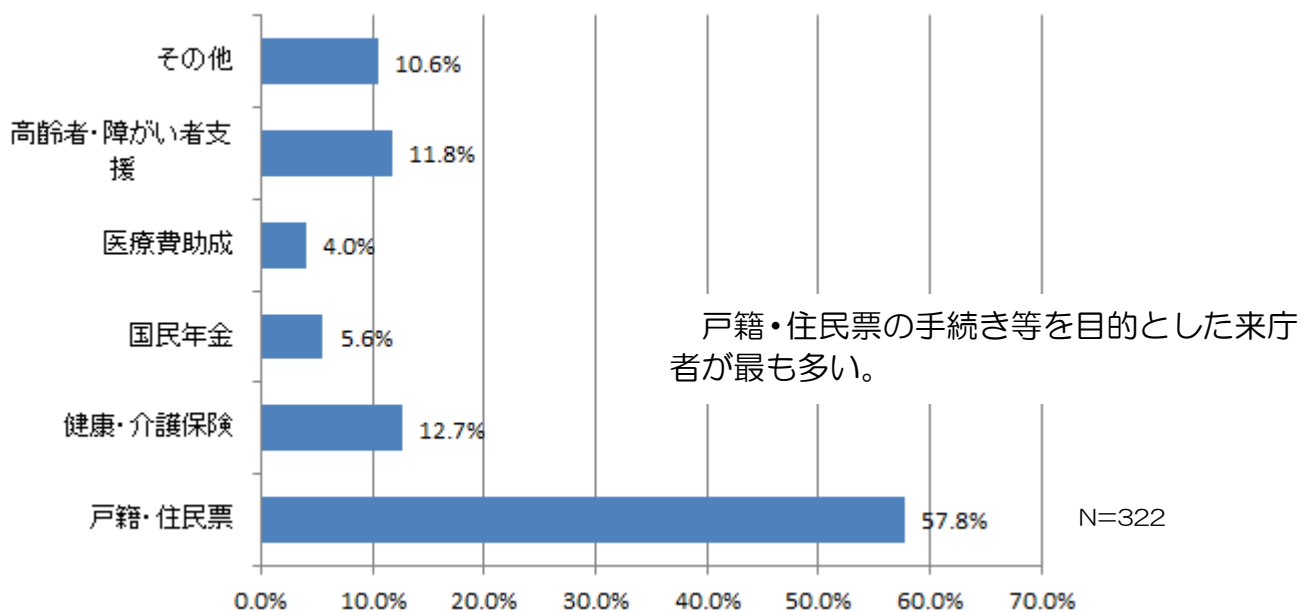
来庁者の年齢層は、60歳代と70歳以上で44.5%となり、来庁者の約半数を占めている。

### 2 主な用件（複数回答可）



用件内訳	人数	割合	用件内訳	人数	割合
区役所	322人	59.4%	えほん図書館	75人	13.8%
保健センター	17人	3.1%	その他	99人	18.3%
区民センター	64人	11.8%	回答なし	11人	2.0%
子育て支援センター	15人	2.8%			

## 2-1 区役所利用者の内訳（複数回答可）



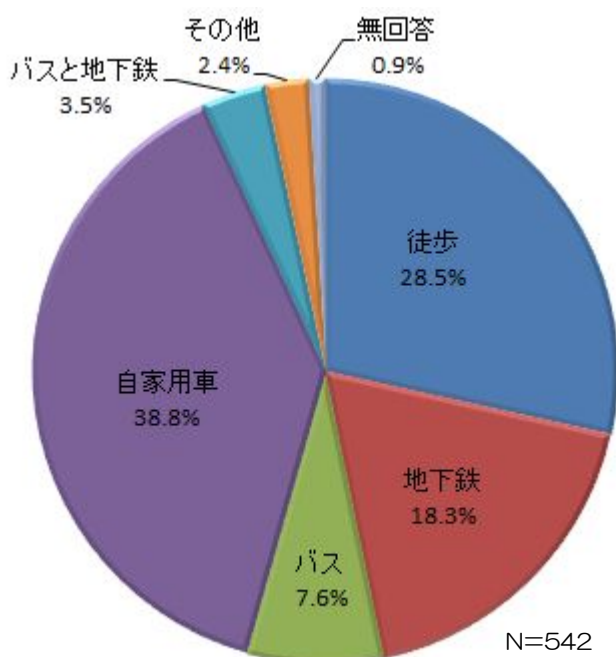
区役所目的別内訳	人数	割合	区役所目的別内訳	人数	割合
戸籍・住民票	186人	57.8%	医療費助成	13人	4.0%
健康・介護保険	41人	12.7%	高齢・障がい者支援	38人	11.8%
国民年金	18人	5.6%	その他	34人	10.6%

## 2-2 保健センター利用者の内訳



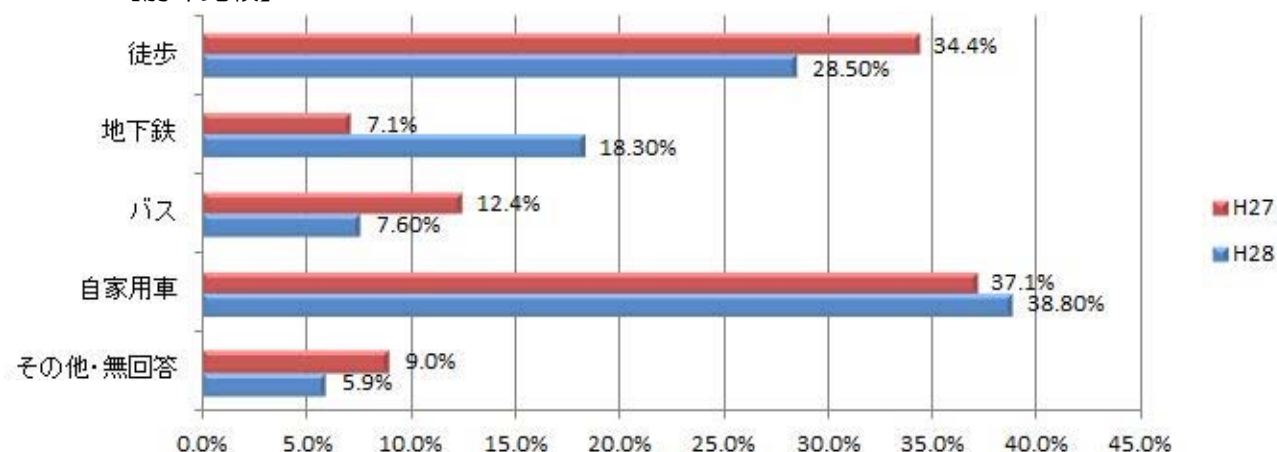
利用者内訳	人数	割合
健診フロア	7人	41.2%
健診フロア以外	10人	58.8%

### 3 交通手段



利用者内訳	人数	割合
徒歩	154人	28.5%
地下鉄	99人	18.3%
バス	41人	7.6%
自家用車	210人	38.8%
バスと地下鉄	19人	3.5%
その他	13人	2.4%
無回答	6人	0.9%

#### 【前年比較】



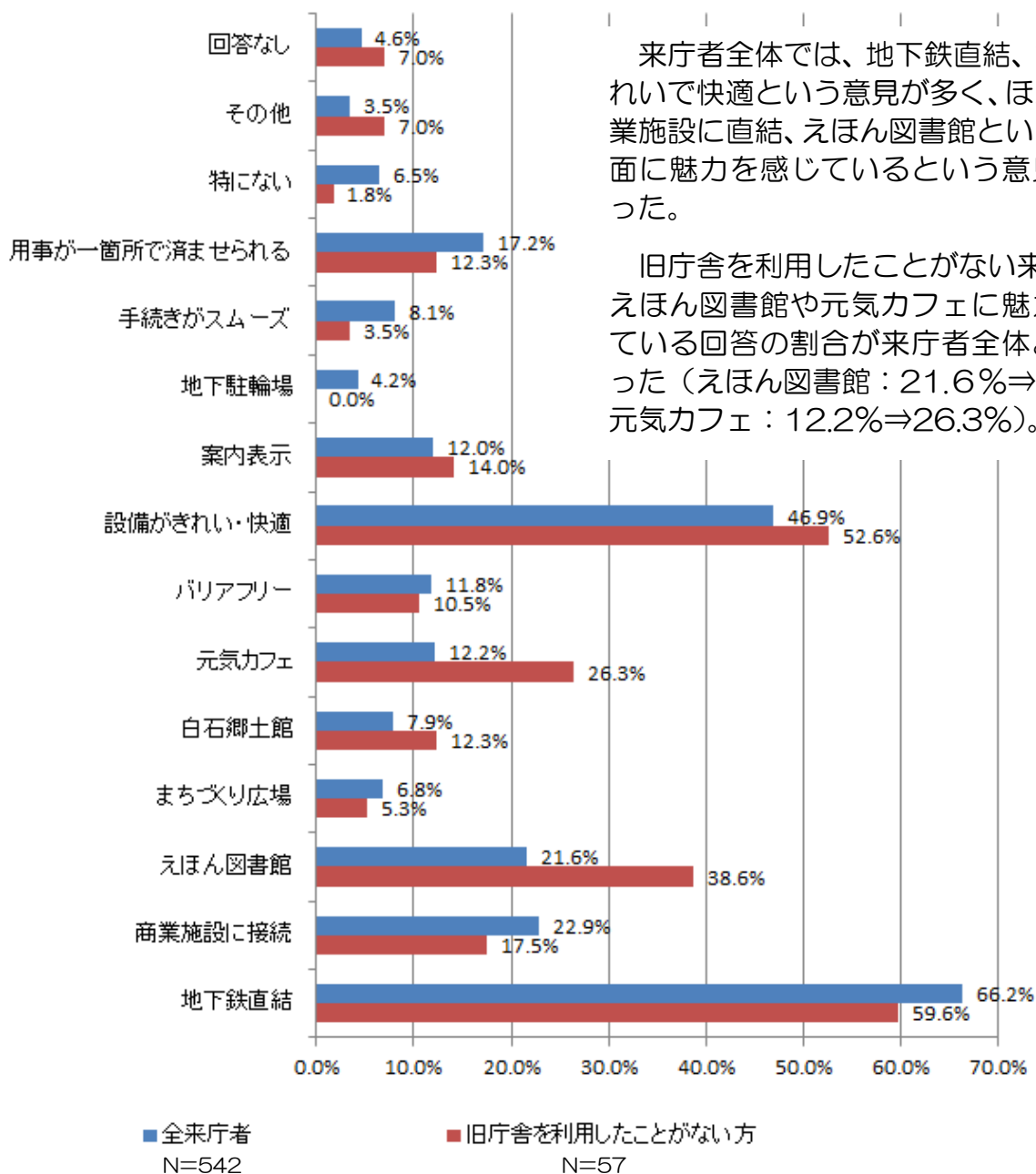
前年比較を行ったところ、新庁舎移転後、地下鉄を利用した来庁者の増加が顕著となった。地下鉄からの案内の改善、まちづくりイベント広場の更なる有効活用等を今後検討したい。なお、自家用車での来庁者も微増する結果となった。

### 4 旧庁舎利用有無

利用者内訳	人数	割合
利用したことがある	477人	88.0%
利用したことがない	57人	10.5%
無回答	8人	1.5%

来庁者のうち、概ね9割が旧庁舎も利用していたことが分かった。

## 5 複合庁舎の便利な点、魅力（複数回答可）



来庁者全体では、地下鉄直結、設備がきれいで快適という意見が多く、ほかにも商業施設に直結、えほん図書館といった施設面に魅力を感じているという意見も多かった。

旧庁舎を利用したことがない来庁者は、えほん図書館や元気カフェに魅力を感じている回答の割合が来庁者全体より高かった（えほん図書館：21.6%⇒38.6%、元気カフェ：12.2%⇒26.3%）。

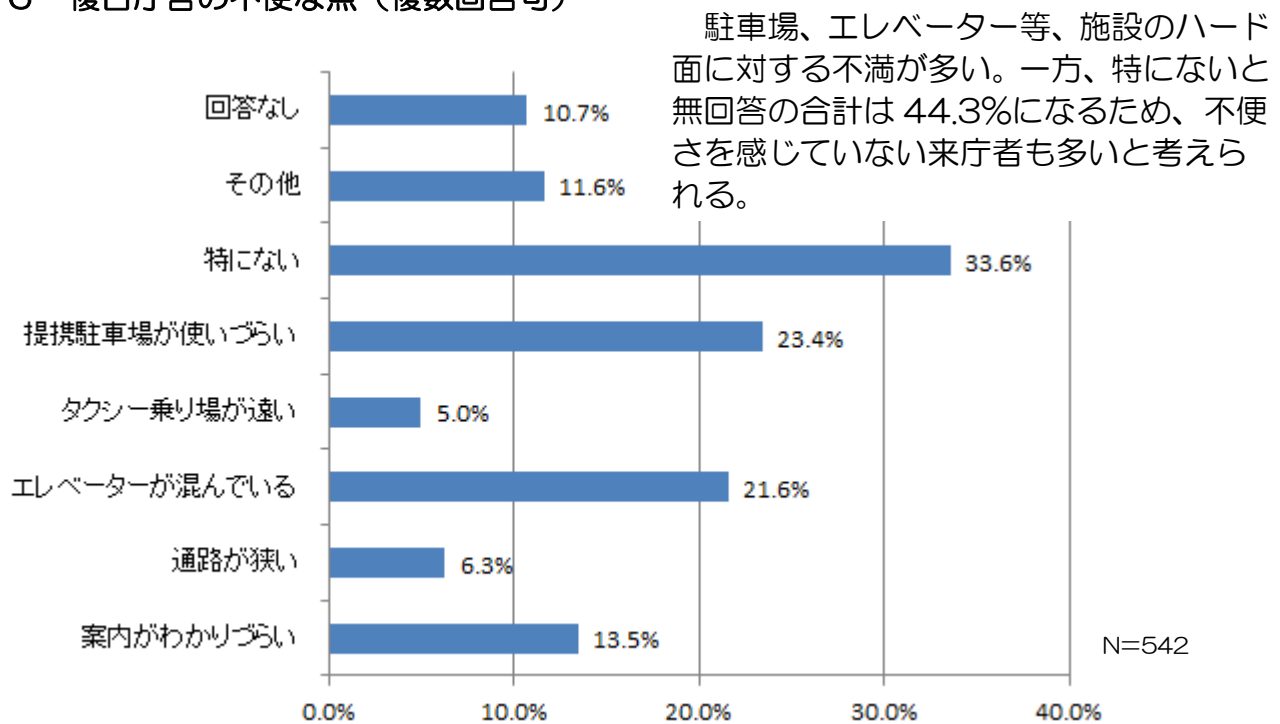
### <全来庁者（542人）>

回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
地下鉄直結	359人	66.2%	案内表示	65人	12.0%
商業施設に接続	124人	22.9%	地下駐輪場	23人	4.2%
えほん図書館	117人	21.6%	手続きがスムーズ	44人	8.1%
まちづくり広場	37人	6.8%	用事が一か所で済ませられる	93人	17.2%
白石郷土館	43人	7.9%	特にない	35人	6.5%
元気カフェ	66人	12.2%	その他	19人	3.5%
バリアフリー	64人	11.8%	回答なし	25人	4.6%
設備がきれい・快適	254人	46.9%			

<旧庁舎を利用したことがない方（57人）>

回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
地下鉄直結	34人	59.6%	案内表示	8人	14.0%
商業施設に接続	10人	17.5%	地下駐輪場	0人	0.0%
えほん図書館	22人	38.6%	手続きがスムーズ	2人	3.5%
まちづくり広場	3人	5.3%	用事が一か所で済ませられる	7人	12.3%
白石郷土館	7人	12.3%	特になし	1人	1.8%
元気カフェ	15人	26.3%	その他	4人	7.0%
バリアフリー	6人	10.5%	回答なし	4人	7.0%
設備がきれい・快適	30人	52.6%			

6 複合庁舎の不便な点（複数回答可）

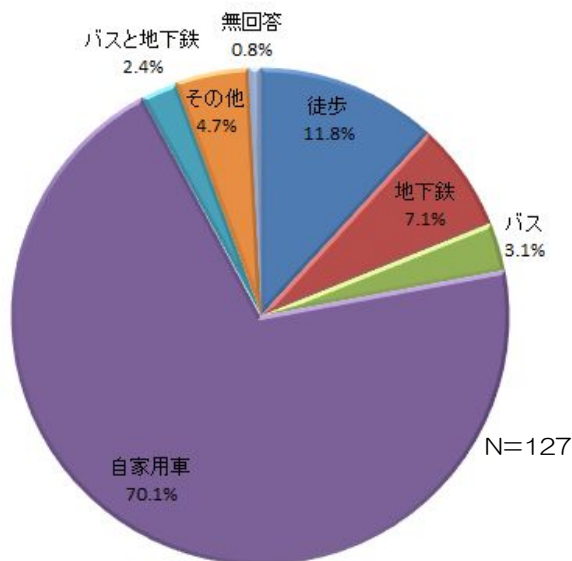


回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
案内がわかりづらい	73人	13.5%	提携駐車場が使いづらい	127人	23.4%
通路が狭い	34人	6.3%	特になし	182人	33.6%
エレベーターが混んでいる	117人	21.6%	その他	63人	11.6%
タクシー乗り場が遠い	27人	5.0%	回答なし	58人	10.7%



## 6-1 複合庁舎の不便な点

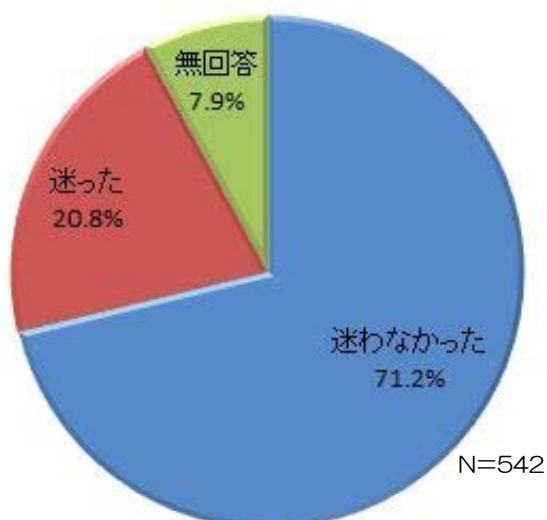
### ※提携駐車場が使いづらいとした来庁者の交通手段



来庁者交通手段	人数	割合
徒歩	15人	11.8%
地下鉄	9人	7.1%
バス	4人	3.1%
自家用車	89人	70.1%
バスと地下鉄	3人	2.4%
その他	6人	4.7%
無回答	1人	0.8%

127人から提携駐車場が使いづらいと回答を得たが、そのうち89人が調査期間中に自家用車で来庁し、提携駐車場を利用していた。一方、自家用車以外の来庁者からも使いづらいとの回答があったが、使いづらいために自家用車以外で来庁している可能性がある。今後も案内表示等の改善が必要と考えられる。

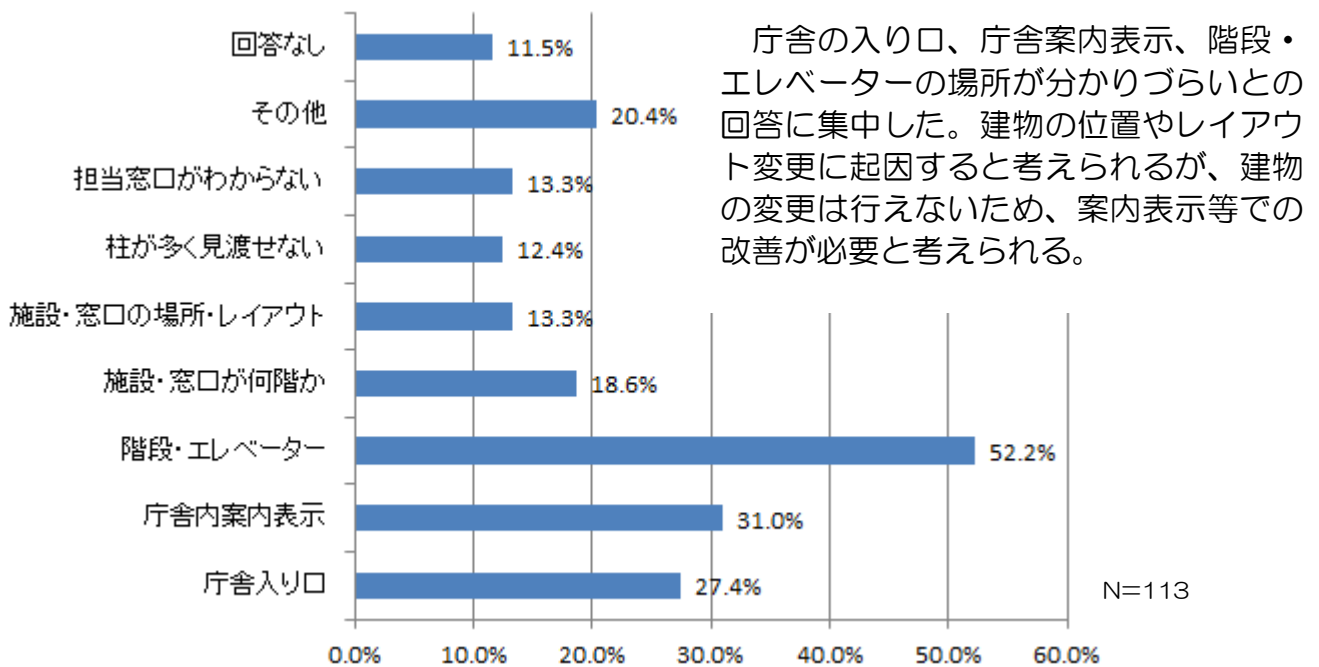
## 7 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ



利用者内訳	人数	割合
迷わなかった	386人	71.2%
迷った	113人	20.8%
無回答	43人	7.9%

約5人に1人が迷っている結果となった。案内表示等の改善は今後も必要と考えられる。

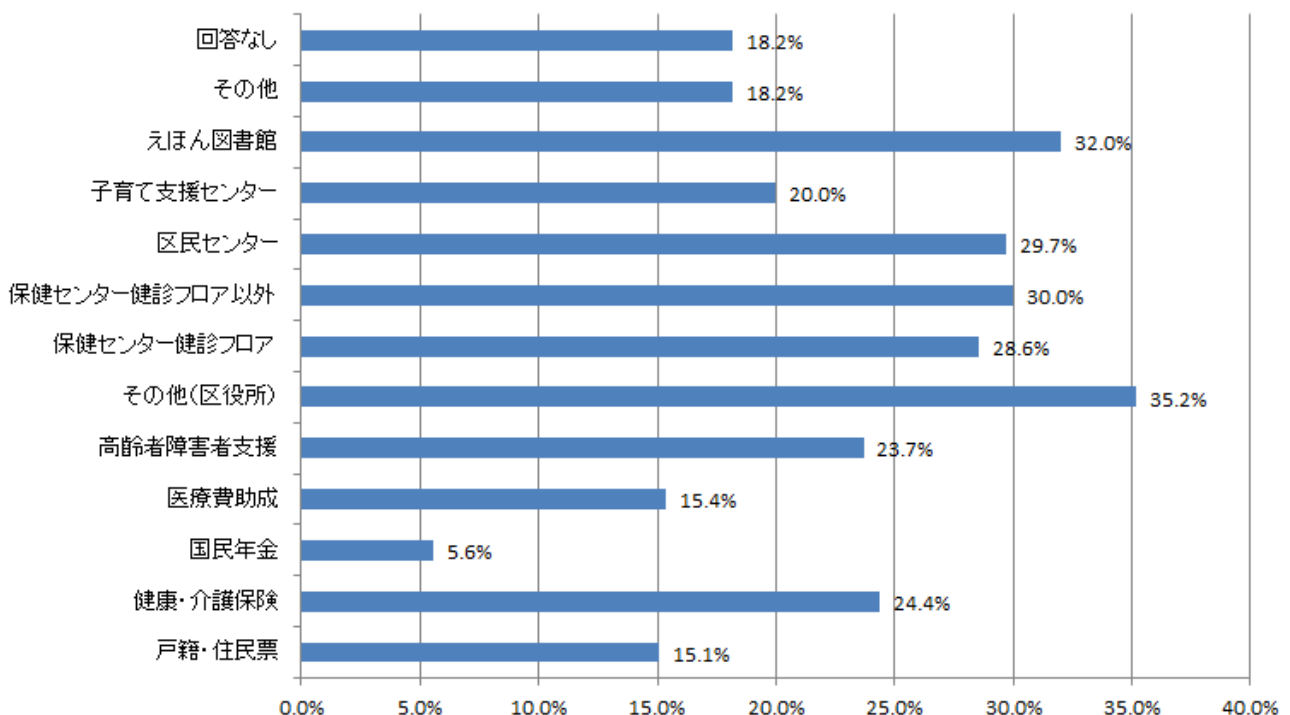
## 7-1 迷った方にお聞きした目的の施設・窓口までの経路のわかりづらい点(複数回答可)



### <わかりづらい点はどこか>

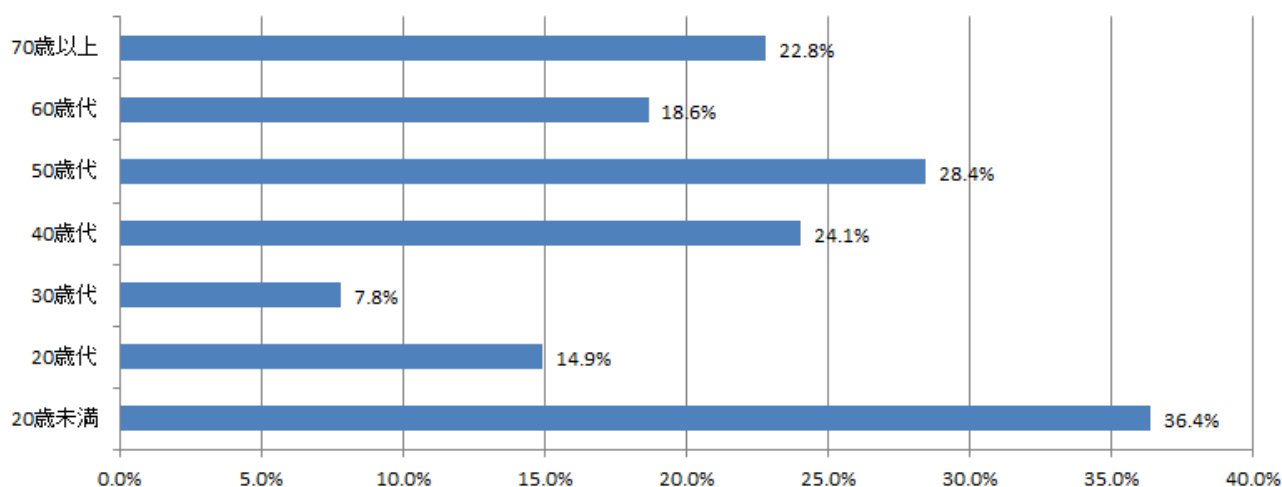
回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
庁舎入口	31人	27.4%	柱が多く見渡せない	14人	12.4%
庁舎案内表示	35人	31.0%	担当窓口がわからない	15人	13.3%
階段・エレベーター	59人	52.2%	その他	23人	20.4%
施設・窓口が何階か	21人	18.6%	回答なし	13人	11.5%
施設・窓口の場所 レイアウト	15人	13.3%			

### 迷った方の割合(行先別)



行き先別で統計を取ったが、特定の場所に行きづらいという結果ではなかった。1階に位置しているにも関わらず、戸籍住民課まで迷ったという回答もあり、今後も案内表示等の改善は必要と考えられる。

### 迷った方の割合(年齢別)



年齢別で統計を取ったが、20歳代～30歳代に比べて、40歳代～70歳の数値が高い結果となった。

※20歳未満はサンプル数が少ないため、数値が高い結果となった。

(迷ったという113人の回答のうち、20歳未満は11人。そのうち4人が迷ったと回答したため、36.4%と高水準となった。)

## 8 その他自由意見

自由意見は、全部で116件であった。これを分類すると以下のとおりとなった。

以下に意見を抜粋する。

【項目】	件数
駐車場	14件
エレベーター エスカレーター	8件
案内表示	6件
窓口サービス	11件
食堂	1件
図書館	10件
コンシェルジュ	1件
その他	65件

### ア 駐車場

- ・駐車場の各階の表示が小さい。
- ・駐車場のエレベーター1台は少ない。
- ・駐車場の床または柱に番号がない。
- ・駐車場が不便である。エレベーターが遅く不便である。
- ・旧区役所の駐車場と比較すると、年配の方が停めるのに苦労している。駐車場と区役所を例えば3Fあたりで直結にならないか。

## イ エレベーター・エスカレーター

- ・エレベーターが狭い。
- ・エレベーターがすごく遅い。
- ・エスカレーターがあっても良いのではないのでしょうか。

## ウ 案内表示

- ・歩いているマットや床面にも方向指示があるといいのでは。
- ・B2 イベント広場から区役所 1F 入口まで表示がなくわかりにくい。
- ・駐車場から区役所に入るまでの案内がないと初めての人はわかりにくい。入口に入ってからすぐの案内の方はとても親切でテキパキと応えてくれるので助かります。

## エ 窓口サービス

- ・窓口での物の言い方にカチンと来た。
- ・他の区役所に比べて、大変混雑していて待ち時間が長い（住民票取得など）。北区役所の3倍はかかる。
- ・土曜・日曜の臨時窓口を開いて欲しい
- ・職員の方が親切で、とても気持ちが良いです。

## オ 食堂

- ・カロリー、塩分、糖分の表示をしてほしい。値段が高い、ラーメン、ご飯が冷たい、味噌汁がしょっぱい、蕎麦は芯がある。

## カ 図書館

- ・図書館の本をもっと増やしてほしい。
- ・図書館を夜遅くまでやってほしい。
- ・図書館が土日も開いていてうれしいです。食堂も土日やっているともっとうれしい。せめて土曜日だけでも。
- ・えほん図書館全体を靴を脱いで入れるようにしてほしい。持ってきた弁当などを食べられるスペースが欲しい。
- ・受付の方の対応もやさしく感じがとても良いです。今後も利用させていただきます。

## キ コンシェルジュ

- ・簡単な質問（他区の住民票交付の可否等）は案内で回答できるようになるといいですね。

## ク その他

- ・使いやすい。Wi-Fi を使えるようにしてほしい。
- ・イベント関係に関心がありますので、白石駅構内に展示している様々な行事の発表が嬉しい。
- ・3階健診センターの待合室のベンチが少ない。健診時はすごく混んで時間が掛かるため、座れるスペースを増やしてほしい。

- ・祭りはどうなるの？
- ・タクシーの運転をされている方の意見で待機場所や、障がい者同伴の降車する場所が不便だと言われていました。
- ・商業施設との接続の道、雨が降った時濡れるので、もっと工夫をお願いします。

※各ご意見は原文のまま掲載

お忙しい中、来庁者の皆さんから貴重なご意見を  
多数いただきました。

ご協力いただき、誠にありがとうございます。

白石区役所職員一同

