

平成 29 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 30 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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.1
- 2 調査設計・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.1
- 3 報告書の見方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.1

II 調査結果

- 1 主な用件・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.2
 - 1-1 区役所利用者の内訳・・・・・・・・・・・・P.2
 - 1-2 保健センター利用者の内訳・・・・・・・・P.3
- 2 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ・・・・・・・・P.3
 - 2-1 目的の施設・窓口までの経路のわかりづらい点・・・・・・・・P.3
- 3 複合庁舎の利用回数・・・・・・・・・・・・P.5
- 4 複合庁舎の滞在時間・・・・・・・・・・・・P.5
- 5 複合庁舎の便利な点、魅力・・・・・・・・・・・・P.6
- 6 複合庁舎の不便な点・・・・・・・・・・・・P.7
- 7 年齢・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.7
- 8 交通手段・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.8
- 9 自由意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.8

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。平成 28 年 11 月の庁舎移転に伴い、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 649 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 30 年 2 月 19 日（月）～23 日（金）

(5) 調査項目 以下のとおり

- 1 主な用件
- 2 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ
- 3 複合庁舎の利用回数
- 4 複合庁舎の滞在時間
- 5 複合庁舎の便利な点、魅力
- 6 複合庁舎の不便な点
- 7 年齢
- 8 交通手段
- 9 自由意見

3 報告書の見方

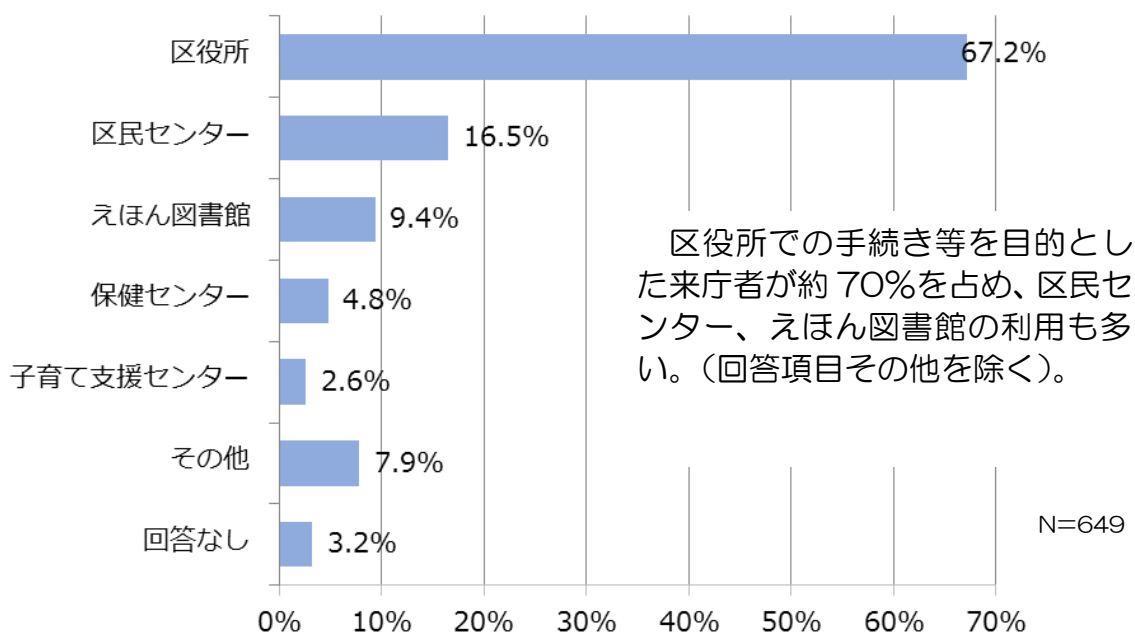
(1) 集計は小数点以下第 2 位を四捨五入して算出した。したがって、比率の合計が 100.0%にならない場合がある。

(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。

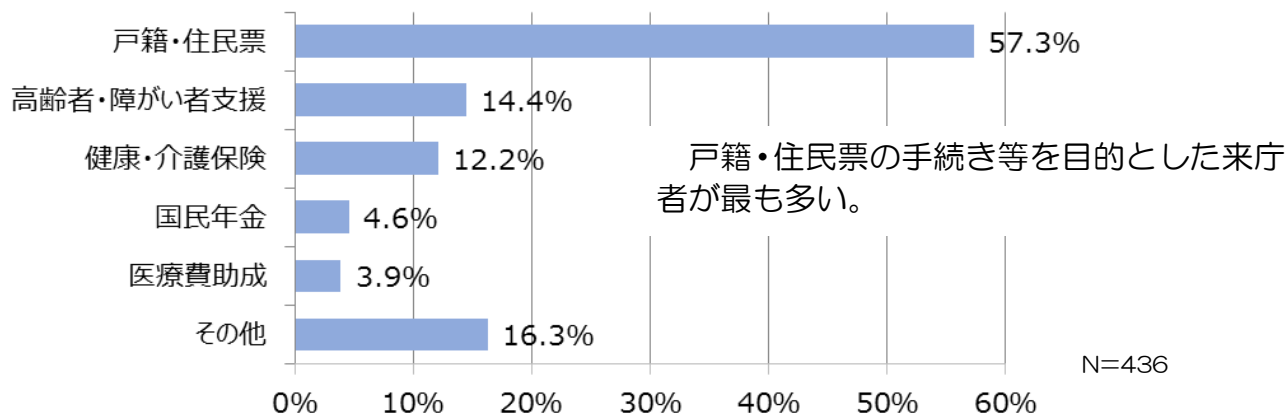
II 調査結果

1 主な用件（複数回答可）



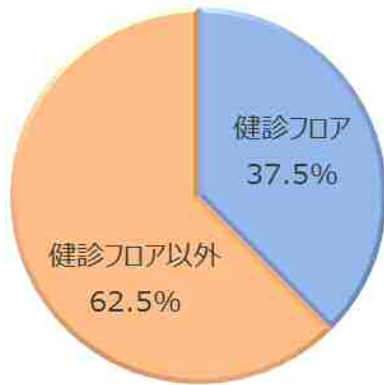
用件内訳	人数	割合	用件内訳	人数	割合
区役所	436人	67.2%	子育て支援センター	17人	2.6%
区民センター	107人	16.5%	その他	51人	7.9%
えほん図書館	61人	9.4%	回答なし	21人	3.2%
保健センター	32人	4.8%			

1-1 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	250人	57.3%	国民年金	20人	4.6%
高齢・障がい者支援	63人	14.4%	医療費助成	17人	3.9%
健康・介護保険	53人	12.2%	その他	71人	16.3%

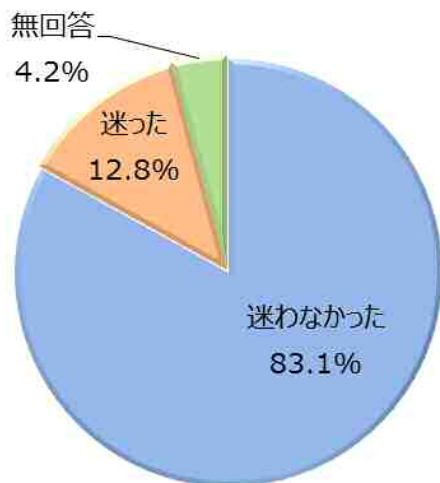
1-2 保健センター利用者の内訳



N=32

利用者内訳	人数	割合
健診フロア	12人	37.5%
健診フロア以外	20人	62.5%

2 目的の施設・窓口までの経路のわかりやすさ

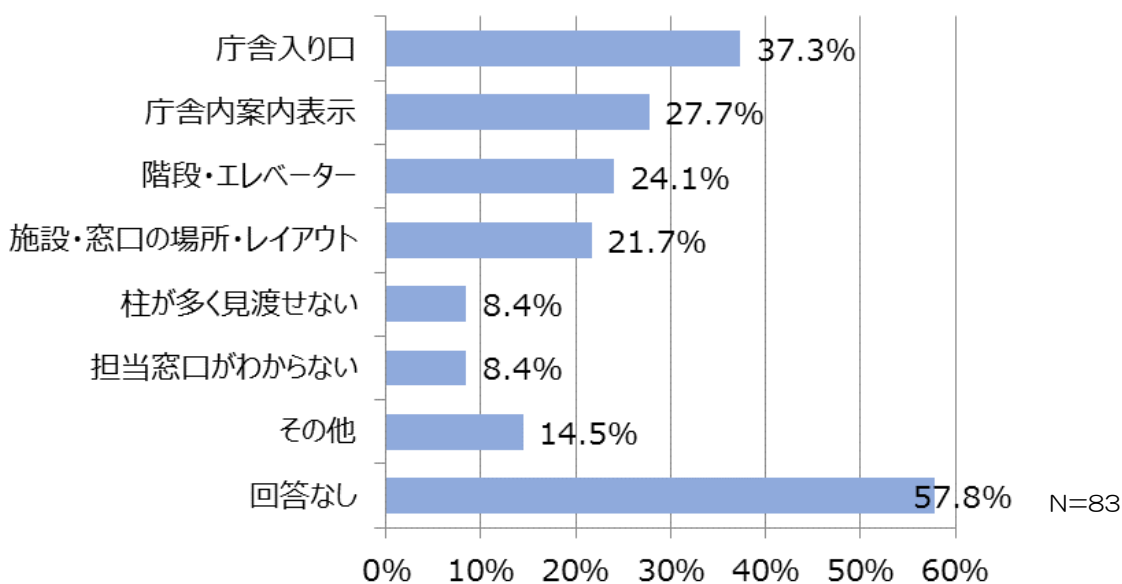


N=649

利用者内訳	人数	割合
迷わなかった	539人	83.1%
迷った	83人	12.8%
回答なし	27人	4.1%

約8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。

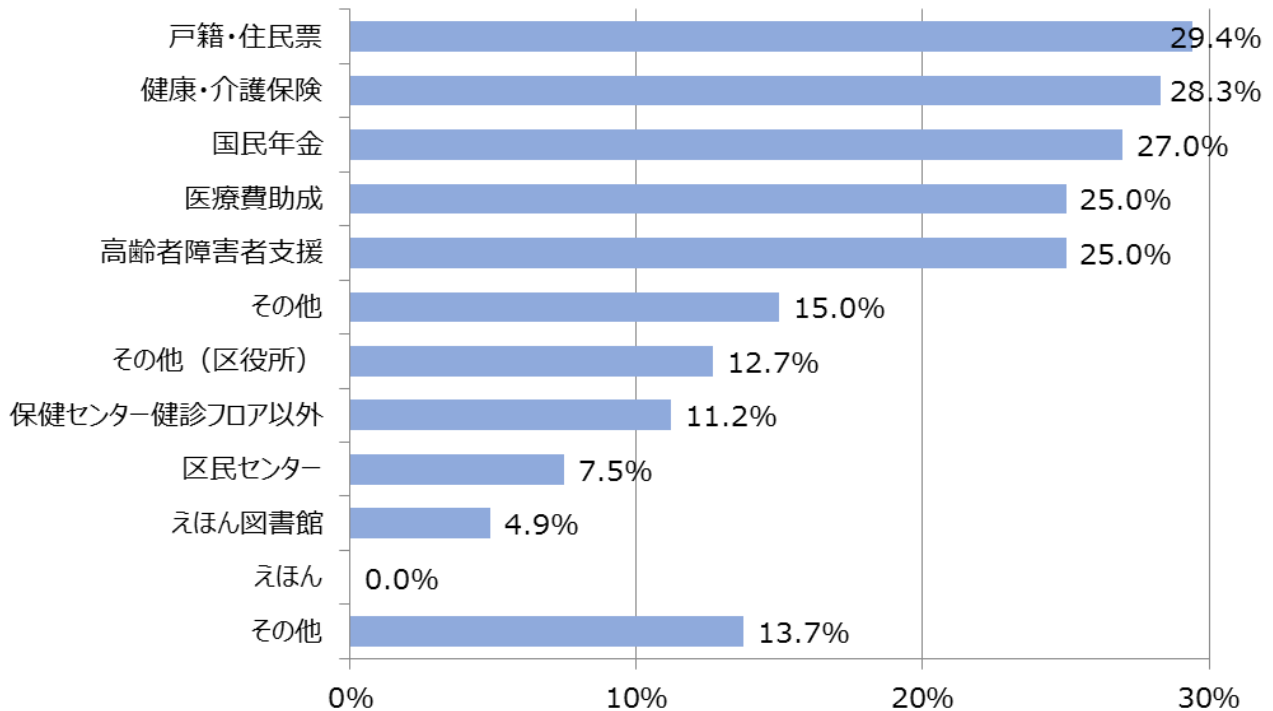
2-1 迷った方にお聞きした目的の施設・窓口までの経路のわかりづらい点(複数回答可)



<わかりづらい点はどこか>

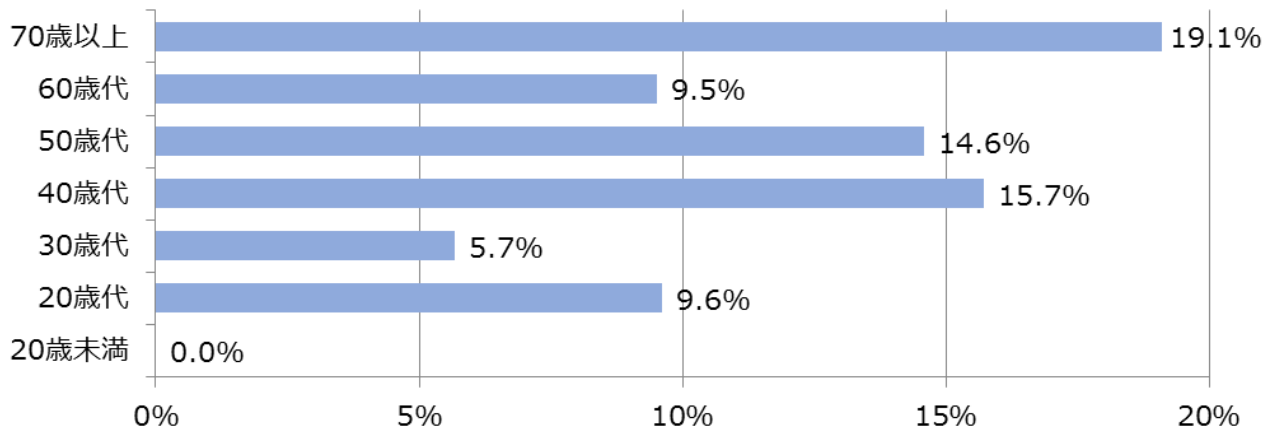
回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
庁舎入口	32人	37.3%	柱が多く見渡せない	7人	8.4%
庁舎案内表示	23人	27.7%	担当窓口が分からない	7人	8.4%
階段・エレベーター	20人	24.1%	その他	12人	14.5%
施設・窓口の場所 レイアウト	18人	21.7%	回答なし	48人	57.8%

迷った方の割合（行先別）



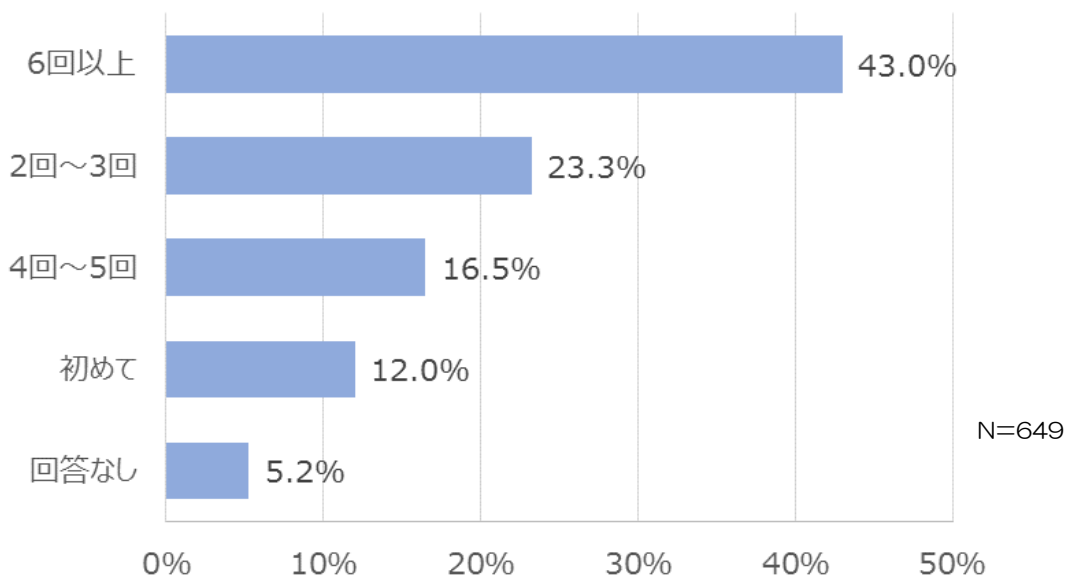
1階の戸籍住民課や、2階の保険年金課、保健福祉課など来庁者が多く訪れる窓口に迷ったという回答があり、今後も案内表示等の改善は必要と考えられる。

迷った方の割合（年齢別）



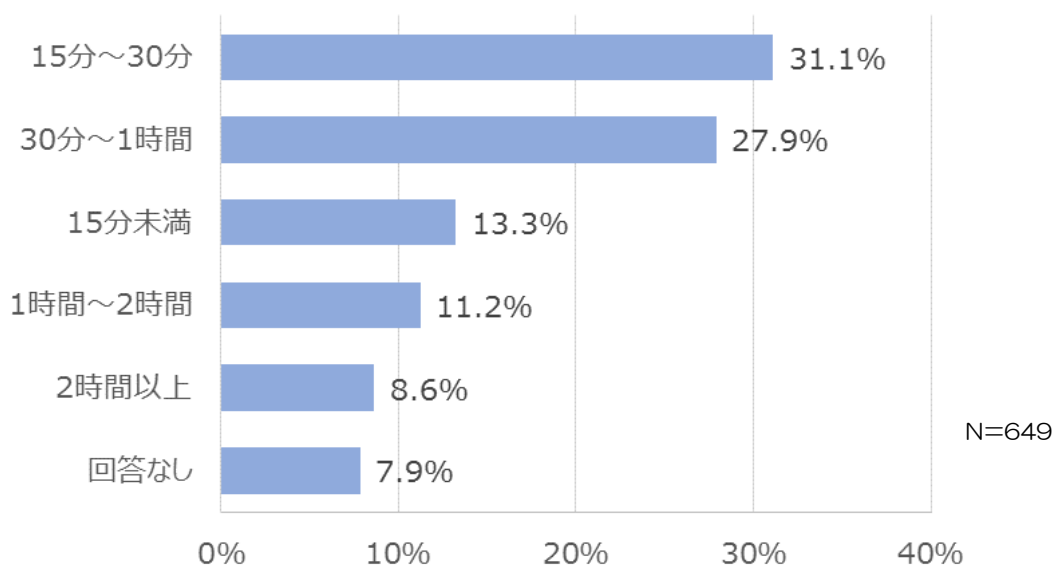
年齢別で統計を取ったが、特定の年代だけが迷いやすいという傾向はなく、総合的な案内表示改善が必要と考えられる。

3 庁舎の利用回数



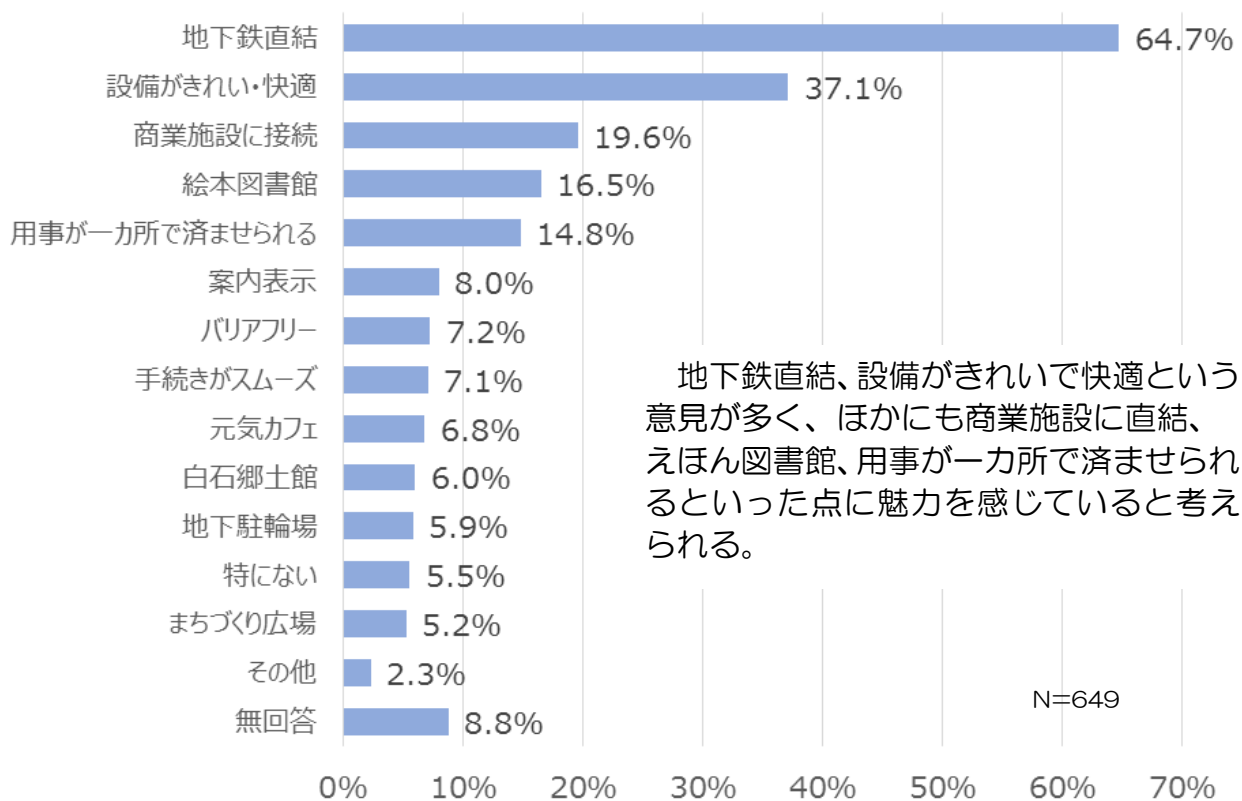
回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
6回以上	279人	43.0%	初めて	78人	12.0%
2~3回	151人	23.3%	回答なし	34人	5.2%
4~5回	107人	16.5%			

4 庁舎の滞在時間



回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
15分~30分	202人	31.1%	1時間~2時間	73人	11.2%
30分~1時間	181人	27.9%	2時間以上	56人	8.6%
15分未満	86人	13.3%	回答なし	51人	7.9%

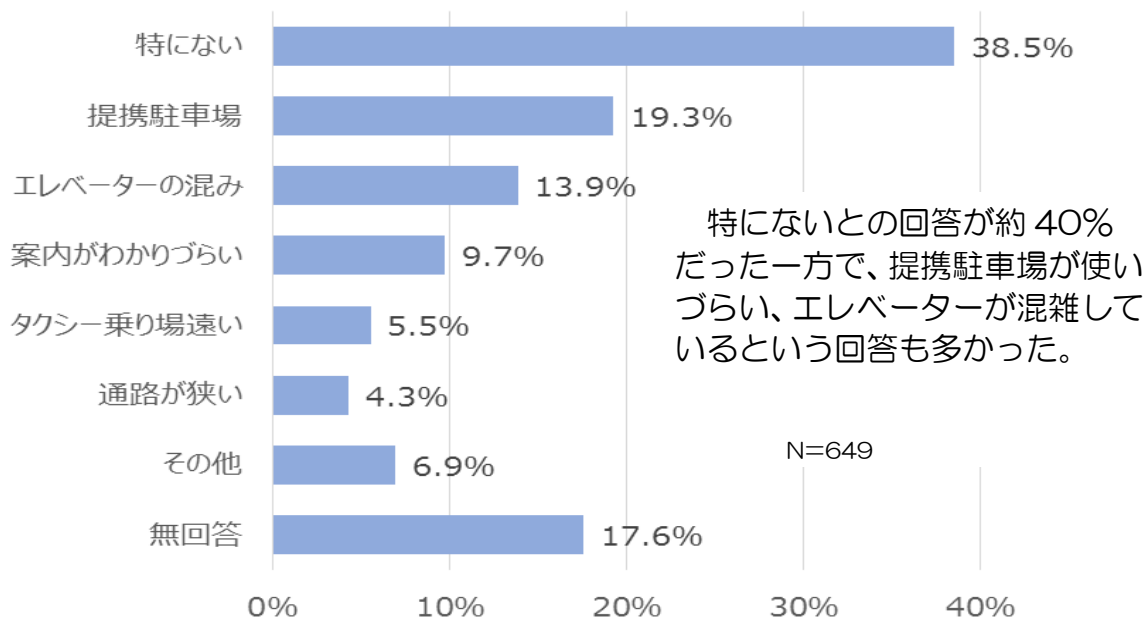
5 複合庁舎の便利な点、魅力（複数回答可）



<全来庁者（649人）>

回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
地下鉄直結	420人	64.7%	元気カフェ	44人	6.8%
設備がきれい・快適	241人	37.1%	白石郷土館	39人	6.0%
商業施設に接続	127人	19.6%	地下駐輪場	38人	5.9%
えほん図書館	107人	16.5%	特にない	36人	5.5%
用事が一カ所で済む	96人	14.8%	まちづくり広場	34人	5.2%
案内表示	52人	8.0%	その他	15人	2.3%
バリアフリー	47人	7.2%	回答なし	57人	8.8%
手続きがスムーズ	46人	7.1%			

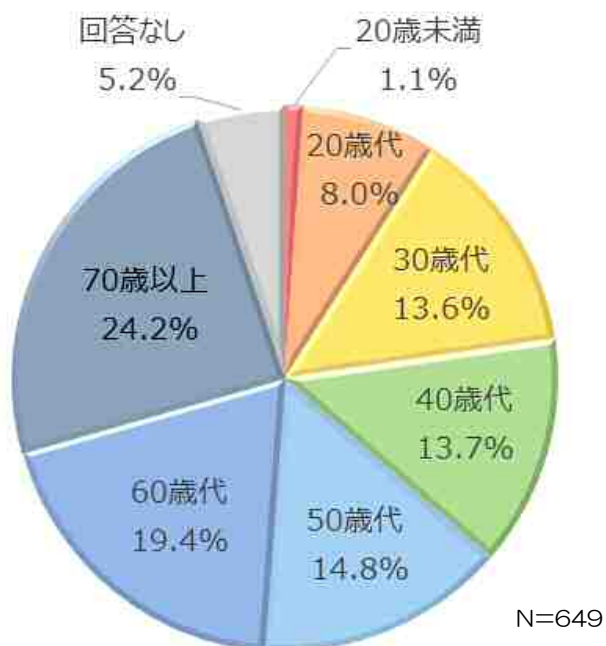
6 複合庁舎の不便な点（複数回答可）



<不便な点はどこか>

回答内訳	人数	割合	回答内訳	人数	割合
特にない	250人	38.5%	タクシー乗り場が遠い	36人	5.5%
提携駐車場	125人	19.3%	通路が狭い	28人	4.3%
エレベーターの混み	90人	13.9%	その他	45人	6.9%
庁舎案内表示	63人	9.7%	無回答	114人	17.6%

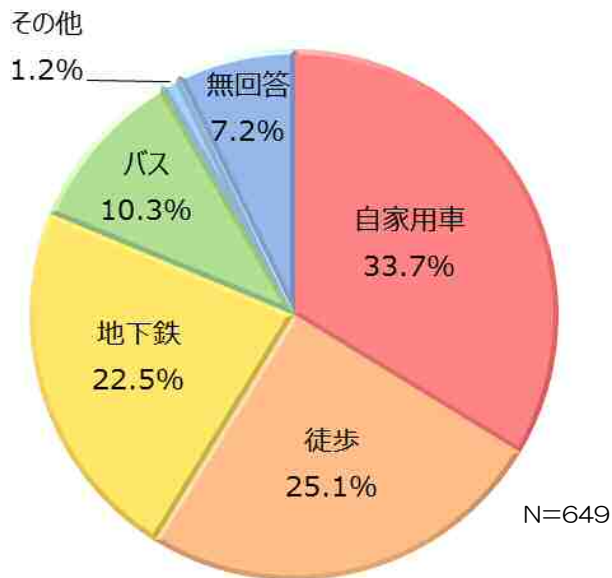
7 年齢



来庁者の年齢層は、50歳以上で58.4%となり、来庁者の半数以上を占めている

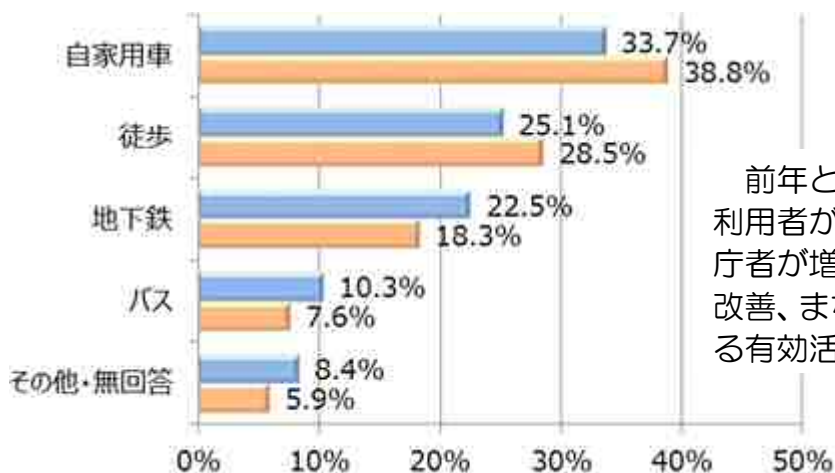
【年齢】	人数	割合
20歳未満	7人	1.1%
20代	52人	8.0%
30代	88人	13.6%
40代	89人	13.7%
50代	96人	14.8%
60代	126人	19.4%
70歳以上	157人	24.2%
回答なし	34人	5.2%

8 交通手段



利用者内訳	人数	割合
自家用車	225人	33.7%
徒歩	168人	25.1%
地下鉄	150人	22.5%
バス	69人	10.3%
その他	8人	1.2%
無回答	48人	7.2%

【前年比較】（上：今回 下：前回）



前年と比較したところ、自家用車の利用者が減少し、地下鉄を利用した来庁者が増加した。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。

9 その他自由意見

自由意見は、全部で99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	項目	件数
窓口サービス	23件	食堂	5件
駐車場	10件	図書館	5件
エレベーター	7件	コンシェルジュ	4件
案内表示	6件	その他	39件

ア 窓口サービス

- ・届け出る所によって、優しかったり、厳しい・冷たい対応があって困る時がある。接客マナーを良くして欲しい。
- ・待ち時間が長い割りに、座る椅子が少ない。書類を出すだけの窓口を作って欲しい(主に福祉課)
- ・とても親切。迷ったり困ったりすると職員の方が丁寧にに対応してくれる。安心する。

イ 駐車場

- ・地下鉄直結ということでなかなか難しいと思いますが、もう少し無料の時間を長くしてもらえると助かります。図書館を利用することが多く、ゆっくり本を選びたいため。
- ・駐車場が対向車と接触してしまいそうなくらい狭い
- ・隣の駐車場との行き来が非常にしづらい！

ウ エレベーター

- ・エレベーターを大きくして欲しい。
- ・夏季、エレベーター内が暑すぎる。
- ・地下鉄から直結で5階等へ行けないのがとっても不便！

エ 案内表示

- ・複合庁舎の2Fには、行きづらいと思う。
- ・初回は迷いました(地下鉄から庁舎までの経路)
- ・店舗側の駐車場から庁舎の行き方は、まだ分かりづらいと思います。(特に初めての方は)

オ 食堂

- ・食堂にビールをおいてほしい。元気カフェの横についたてを立てて欲しい(他の人から丸見えのため)
- ・食堂がわかりづらく、メニュー、値段に不満です。
- ・図書館や食堂、カフェが一箇所になっているのでとても助かります。元気カフェのメニューに工夫があればさらにいいし、食堂ももう少し手作り感のあるメニューなら嬉しい。お弁当など、冷凍食品っぽいので(おかずが)

カ 図書館

- ・図書館の本を増やして欲しいです。
- ・図書館を夜遅くまでやってほしい。
- ・図書館で座って読む場所が少ない。清田区役所では50名以上の方が机付きで座って本を読む場所がある。別部屋もあり、そこで朗読会も行われている。本が古くなって変色している。新刊納入して欲しい。清田区役所では発売後半年くらいで新刊が納入されている。

キ コンシェルジュ

- 案内受付の人がとても親切だった。
- 案内の人がいたので迷わなかった。
- 入口と奥の方に、案内の方が居て親切に教えていただきありがとうございます。入口に案内図もありますが、図面を見てもよく判らないこともあり、色々と聞けることがとてもよいと思います。図書館の本が少ないのですが、受付の人が親切です。ありがとうございます。

ク その他

- フリーの wi-fi が欲しいです。
- しろっぴーグッズを販売してほしい
- 全体的に狭い感じが致します
- トイレが少なく、狭い。
- 暖房の温度が暑くて汗だくです。もう少し低い温度で充分ではありませんか。エネルギーを大事にしましょう。
- 中玄関に廃油ボックスの設置が気になります。
- タクシー乗り場遠い
- 視聴覚室とかあとは休憩場、テーブルなどもう少し部屋があってもいいと思います。
- 旧白石区役所から比べると交通が便利になり、助かっております。

※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

