

平成 31 年 2 月 7 日（木）
山口市新本庁舎整備専門会議 資料

新本庁舎整備に関する「市民アンケート」 調査結果

平成 31 年（2019 年）2 月

山口市

1. 調査方法及び期間・回収結果

① 調査方法

郵送配布・回収

② 調査対象者

満 18 歳以上の市民から、住民基本台帳をもとに無作為に抽出した 5,000 人（市内在住）

③ 調査期間

平成 30 年（2018 年）10 月 15 日（月）～平成 30 年（2018 年）10 月 31 日（水）

④ 配布数

5,000 通

⑤ 回収数

2,332 通

⑥ 回収率

46.6%

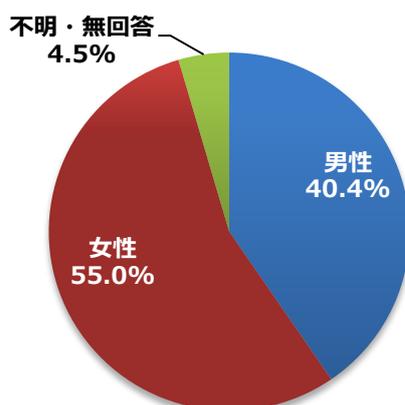
2. 調査結果

1 あなたご自身について

(1) 性別

		回答数	比率
1	男性	943	40.4%
2	女性	1283	55.0%
	不明・無回答	106	4.5%
	回答者数(人)	2332	

※比率は「回答者数」に占める割合

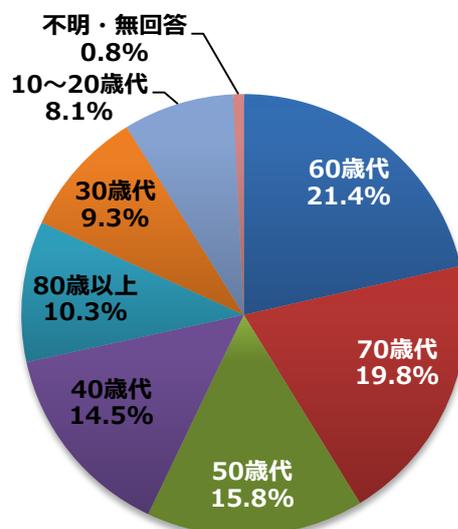


アンケート回答者は、男性 40.4%、女性 55.0%となっています。

(2) 年齢（選択）

		回答数	比率
1	60歳代	500	21.4%
2	70歳代	462	19.8%
3	50歳代	369	15.8%
4	40歳代	338	14.5%
5	80歳以上	240	10.3%
6	30歳代	217	9.3%
7	10～20歳代	188	8.1%
	不明・無回答(人)	18	0.8%
	回答者数(人)	2332	

※比率は「回答者数」に占める割合



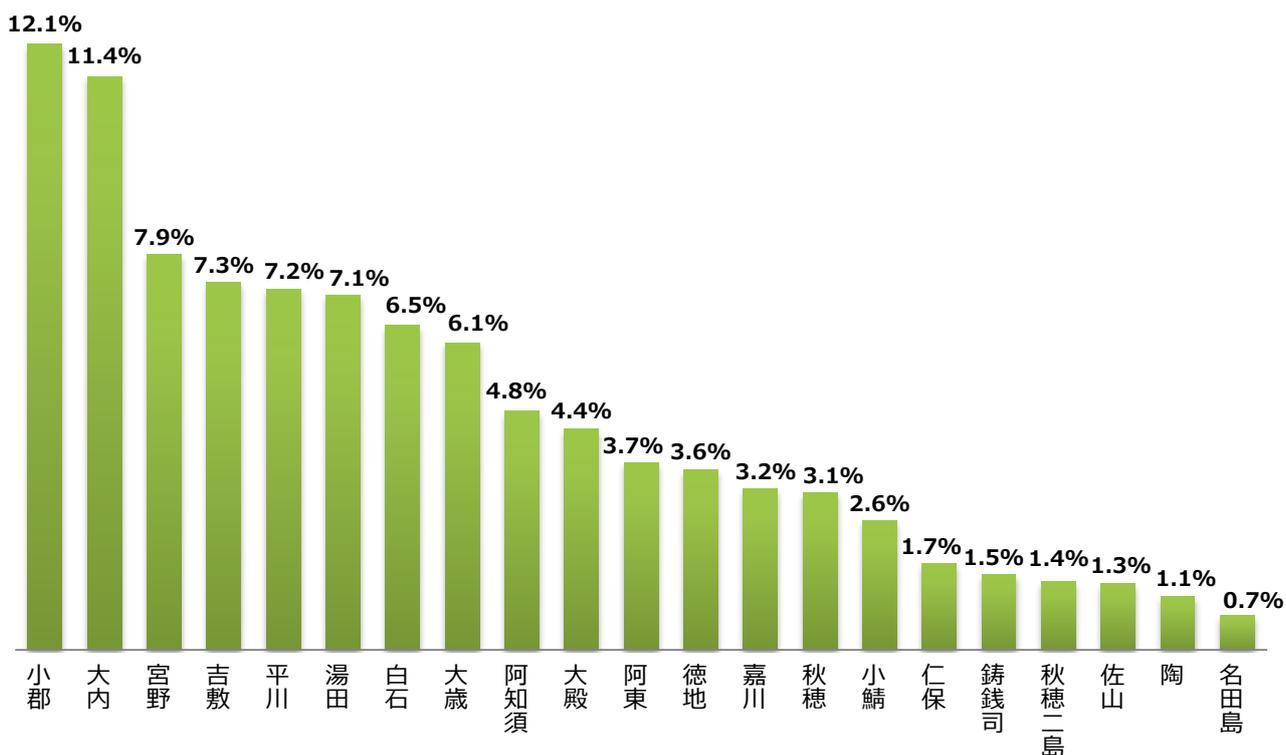
アンケート回答者の年齢層は、60歳代、70歳代が多く、次いで50歳代となっています。

1 あなたご自身について

(3) お住まいの地域（選択）

		回答数	比率
1	小郡	282	12.1%
2	大内	267	11.4%
3	宮野	184	7.9%
4	吉敷	171	7.3%
5	平川	168	7.2%
6	湯田	165	7.1%
7	白石	151	6.5%
8	大歳	143	6.1%
9	阿知須	111	4.8%
10	大殿	103	4.4%
11	阿東	87	3.7%
12	徳地	84	3.6%
13	嘉川	75	3.2%
14	秋穂	73	3.1%
15	小鯖	60	2.6%
16	仁保	40	1.7%
17	鑄銭司	35	1.5%
18	秋穂二島	32	1.4%
19	佐山	31	1.3%
20	陶	25	1.1%
21	名田島	16	0.7%
	不明・無回答（人）	28	1.2%
	指定数以上の回答（人）	1	0.0%
	回答者数（人）	2332	

※比率は「回答者数」に占める割合



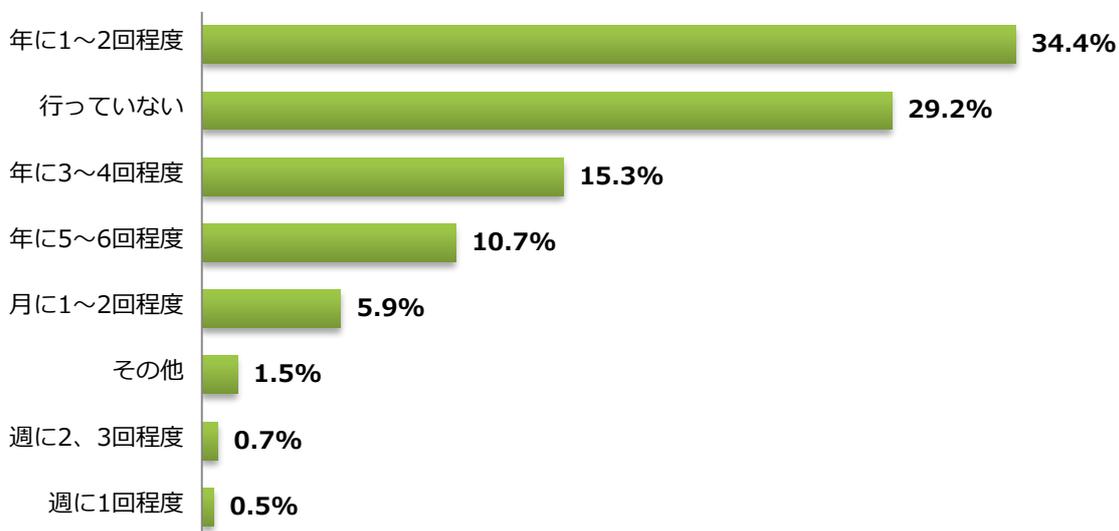
※「不明・無回答」、「指定数以上の回答」を除く

2 本庁舎に来られたときのことについて

(1) 最近（過去概ね3年の間）どのくらいの頻度で本庁舎に来られましたか。（ひとつ選択）

		回答数	比率
1	年に1～2回程度	802	34.4%
2	行っていない	680	29.2%
3	年に3～4回程度	356	15.3%
4	年に5～6回程度	250	10.7%
5	月に1～2回程度	137	5.9%
6	その他	35	1.5%
7	週に2、3回程度	16	0.7%
8	週に1回程度	12	0.5%
	不明・無回答（人）	42	1.8%
	指定数以上の回答（人）	2	0.1%
	回答者数（人）	2332	

※比率は「回答者数」に占める割合



※「不明・無回答」、「指定数以上の回答」を除く

本庁舎を訪れる頻度は、「年に1～2回程度」が最も多く、次いで「年に3～4回程度」となっています。また、「行っていない」の割合は29.2%となっています。

「その他」意見の主な内容

「2～3年に1回程度」や「5～6年に1回程度」、「総合支所、地域交流センターを利用する」等の意見がありました。

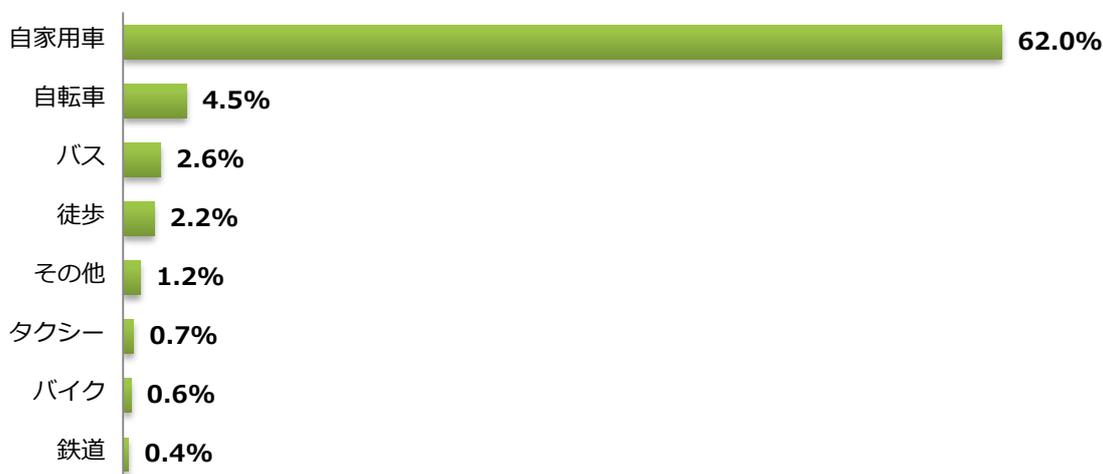
2 本庁舎に来られたときのことについて

(2) 本庁舎に来られる際に、一番よく利用される交通手段はどれですか。(ひとつ選択)

		回答数	比率
1	自家用車	1446	62.0%
2	自転車	104	4.5%
3	バス	61	2.6%
4	徒歩	51	2.2%
5	その他	28	1.2%
6	タクシー	17	0.7%
7	バイク	13	0.6%
8	鉄道	9	0.4%
	不明・無回答(人)	589	25.3%
	指定数以上の回答(人)	14	0.6%
	回答者数(人)	2332	

※「不明・無回答」には、設問2(1)で「行っていない」で回答した場合を含む

※比率は「回答者数」に占める割合



※「不明・無回答」、「指定数以上の回答」を除く

本庁舎を訪れる際の交通手段は、「自家用車」が最も多くなっています。

「不明・無回答」、「指定数以上の回答」を除いた割合では「自家用車」83.9%、次いで「自転車」6%、「バス」3.5%となっています。

「その他」意見の主な内容

「社用車」や「公用車」等の利用や、「家族等に乘せてもらう」といった自動車を利用されるとの回答が多くありました。また、複数の交通手段を利用するとの意見もありました。

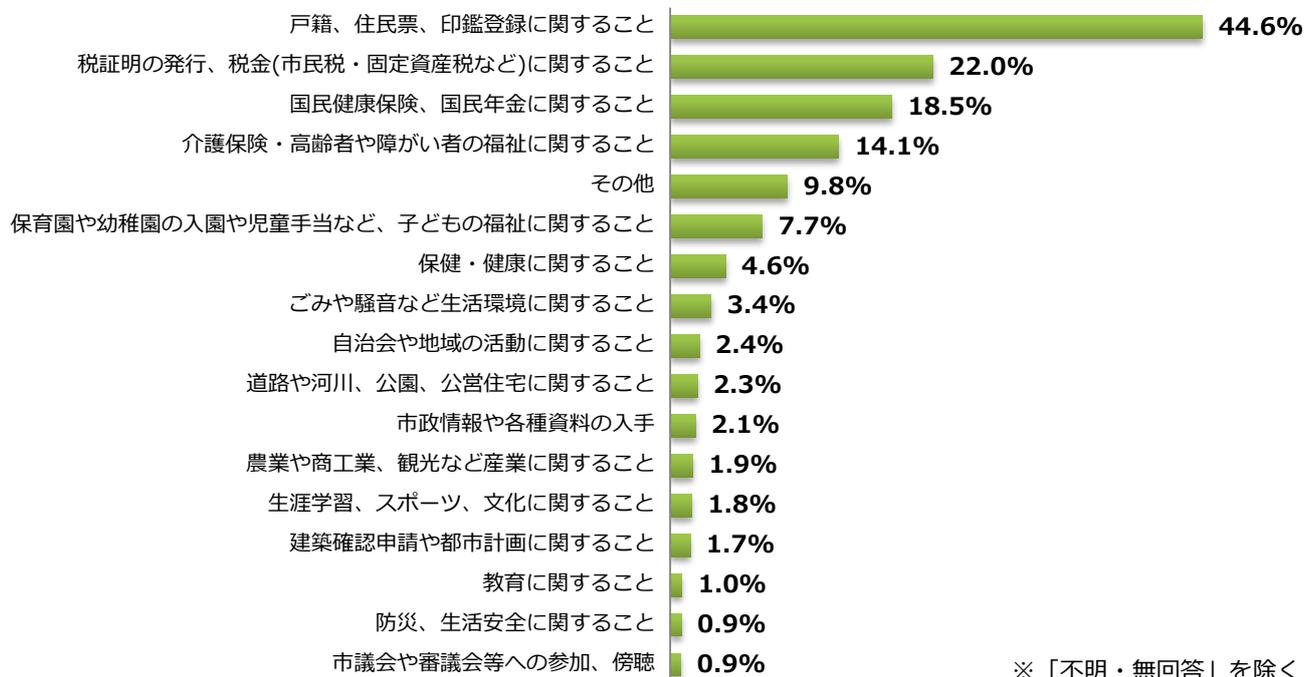
2 本庁舎に来られたときのことについて

(3) 本庁舎に来られたときの主なご用件を教えてください。(複数回答可)

		回答数	比率
1	戸籍、住民票、印鑑登録に関する事	1039	44.6%
2	税証明の発行、税金(市民税・固定資産税など)に関する事	513	22.0%
3	国民健康保険、国民年金に関する事	432	18.5%
4	介護保険・高齢者や障がい者の福祉に関する事	329	14.1%
5	その他	229	9.8%
6	保育園や幼稚園の入園や児童手当など、子どもの福祉に関する事	180	7.7%
7	保健・健康に関する事	108	4.6%
8	ごみや騒音など生活環境に関する事	80	3.4%
9	自治会や地域の活動に関する事	57	2.4%
10	道路や河川、公園、公営住宅に関する事	53	2.3%
11	市政情報や各種資料の入手	49	2.1%
12	農業や商工業、観光など産業に関する事	44	1.9%
13	生涯学習、スポーツ、文化に関する事	42	1.8%
14	建築確認申請や都市計画に関する事	39	1.7%
15	教育に関する事	23	1.0%
16	防災、生活安全に関する事	22	0.9%
17	市議会や審議会等への参加、傍聴	21	0.9%
	不明・無回答(人)	619	26.5%
	回答者数(人)	2332	

※「不明・無回答」には、設問2(1)で「行っていない」で回答した場合を含む

※比率は「回答者数」に占める割合を示し、複数回答のため構成比の合計は100%を超えることとなる



本庁舎を訪ねる用件は、「戸籍、住民票、印鑑登録に関する事」が最も多く、次いで「税証明の発行、税金(市民税・固定資産税など)に関する事」、「国民健康保険、国民年金に関する事」となっています。

「その他」意見の主な内容

「選挙(投票、期日前投票)関連」や「パスポート手続き関連」、「仕事関連」、「研修、会議等」などの回答がありました。

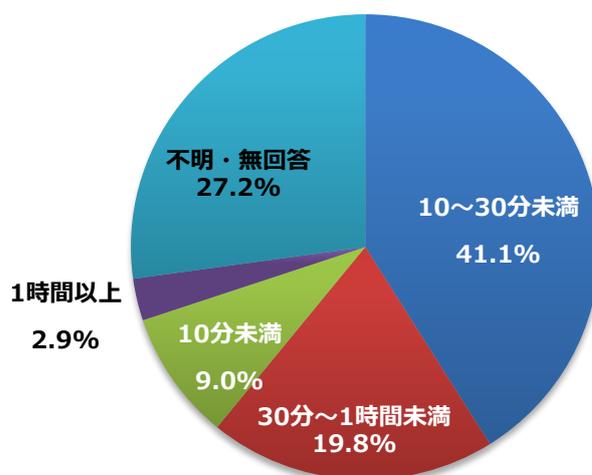
2 本庁舎に来られたときのことについて

(4) 本庁舎に来られたときの滞在時間は概ねどのくらいですか。時間が訪問先によってことなる場合は、平均的な時間をお答えください。(ひとつ選択)

		回答数	比率
1	10～30分未満	958	41.1%
2	30分～1時間未満	462	19.8%
3	10分未満	210	9.0%
4	1時間以上	68	2.9%
	不明・無回答(人)	634	27.2%
	回答者数(人)	2332	

※「不明・無回答」には、設問2(1)で「行っていない」で回答した場合を含む

※比率は「回答者数」に占める割合



本庁舎を訪れた際の平均的な滞在時間は、「10～30分未満」が最も多く、次いで「30分～1時間未満」、「10分未満」となっています。

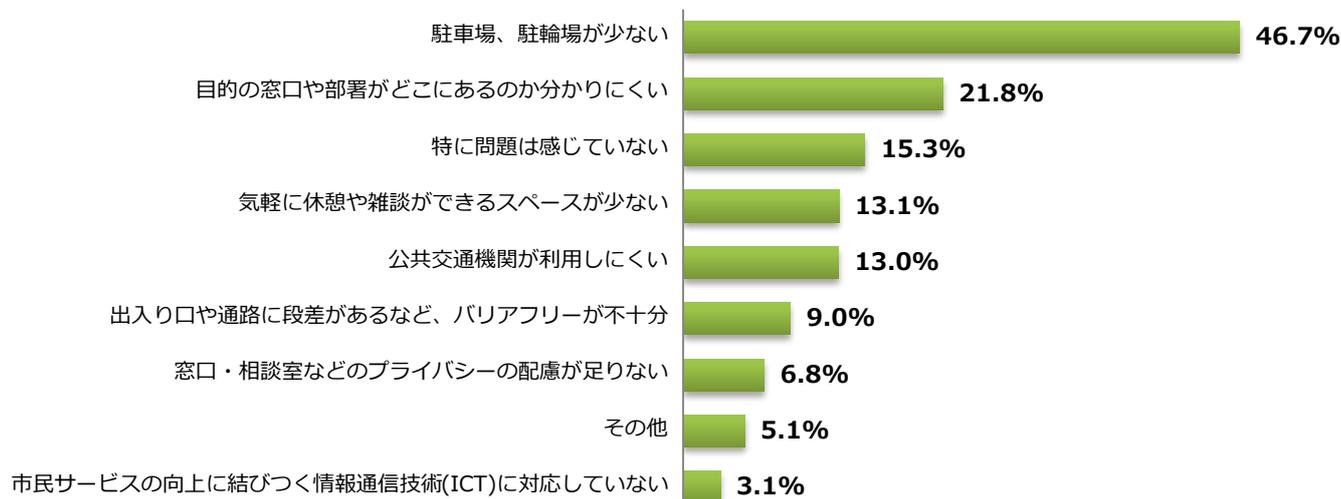
2 本庁舎にいられたときのことについて

(5) 本庁舎にいられた際に、施設面、機能面でご不便やご不満を感じられたことを教えてください。(複数回答可)

		回答数	比率
1	駐車場、駐輪場が少ない	1090	46.7%
2	目的の窓口や部署がどこにあるのかわかりにくい	509	21.8%
3	特に問題は感じていない	356	15.3%
4	気軽に休憩や雑談ができるスペースが少ない	305	13.1%
5	公共交通機関が利用しにくい	304	13.0%
6	出入り口や通路に段差があるなど、バリアフリーが不十分	210	9.0%
7	窓口・相談室などのプライバシーの配慮が足りない	159	6.8%
8	その他	120	5.1%
9	市民サービスの向上に結びつく情報通信技術(ICT)に対応していない	73	3.1%
	不明・無回答(人)	623	26.7%
	回答者数(人)	2332	

※「不明・無回答」には、設問2(1)で「行っていない」で回答した場合を含む

※比率は「回答者数」に占める割合を示し、複数回答のため構成比の合計は100%を超えることとなる



※「不明・無回答」を除く

不便・不満に感じることとして、「駐車場、駐輪場が少ない」こと、次いで「目的の窓口や部署がどこにあるのかわかりにくい」といった意見が多く、建物の内部と外部に共通して、目的の場所へのアクセスが不便であることがうかがえます。

「その他」意見の主な内容

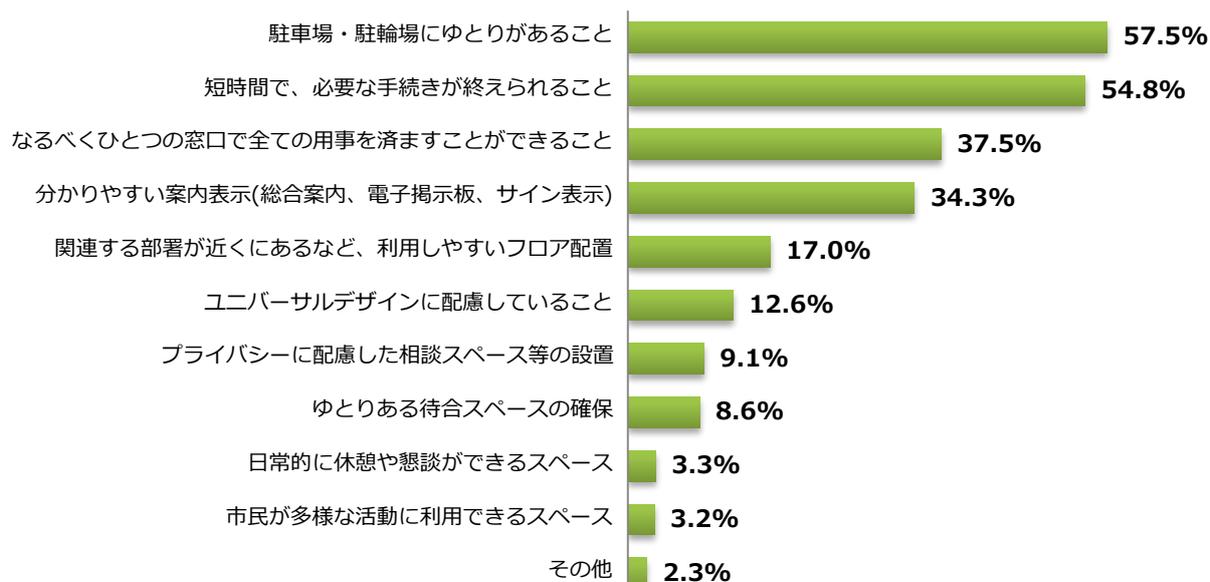
「行政サービス（職員の対応が悪い、待ち時間長い、利用しにくい開庁時間等）」についての意見や、「駐車場関連（駐車スペースが狭い、入口がわかりにくい等）」、「建物・トイレが古い、暗い、狭い等」などの意見がありました。

3 新たな本庁舎整備について

(1) あなたが、利用しやすい庁舎とするために重要と思われることを教えてください。(あてはまるもの3つまで)

		回答数	比率
1	駐車場・駐輪場にゆとりがあること	1340	57.5%
2	短時間で、必要な手続きが終えられること	1278	54.8%
3	なるべくひとつの窓口で全ての用事を済ませることができること	875	37.5%
4	分かりやすい案内表示(総合案内、電子掲示板、サイン表示)	801	34.3%
5	関連する部署が近くにあるなど、利用しやすいフロア配置	397	17.0%
6	ユニバーサルデザインに配慮していること	293	12.6%
7	プライバシーに配慮した相談スペース等の設置	213	9.1%
8	ゆとりある待合スペースの確保	200	8.6%
9	日常的に休憩や懇談ができるスペース	78	3.3%
10	市民が多様な活動に利用できるスペース	74	3.2%
11	その他	53	2.3%
	不明・無回答(人)	55	2.4%
	指定数以上の回答(人)	153	6.6%
	回答者数(人)	2332	

※比率は「回答者数」に占める割合を示し、複数回答のため構成比の合計は100%を超えることとなる



※「不明・無回答」、「指定数以上の回答」を除く

利用しやすい庁舎とするために重要と思われることとして、「駐車場・駐輪場にゆとりがあること」に加え、「短時間で、必要な手続きが終えられること」や「なるべくひとつの窓口で全ての用事を済ませることができること」等、行政手続きの効率化や円滑化を望む意見が多くありました。

「その他」意見の主な内容

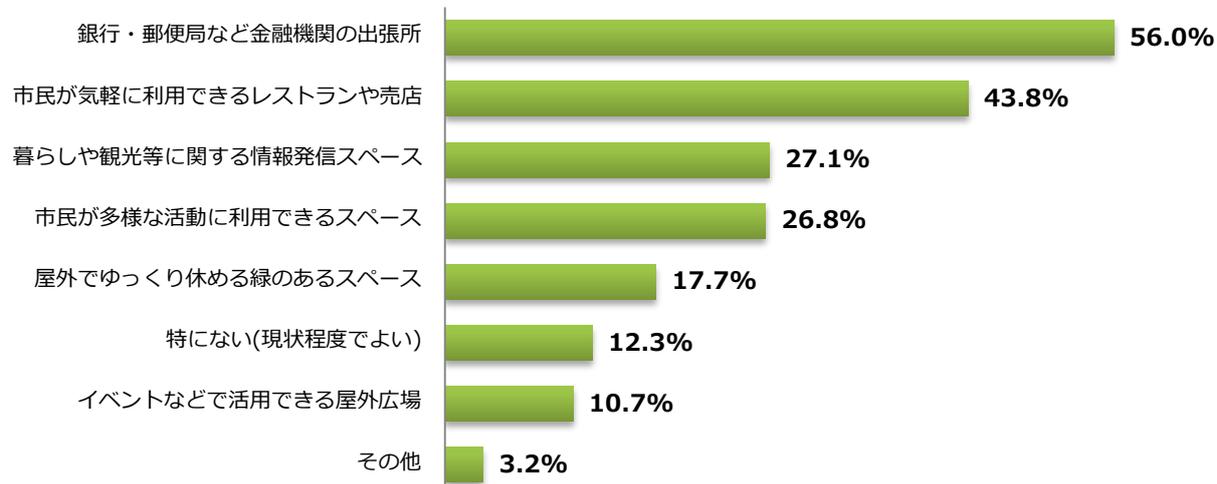
「行政サービス(職員の対応改善、総合支所等の充実、休日窓口の充実等)」についての意見や、「アクセスの改善(公共交通機関から利用しやすい、来庁しやすい等)」、「総合受付・案内の充実」などの意見がありました。

3 新たな本庁舎整備について

(2) 新たな本庁舎の整備にあたっては、行政サービス機能以外の付加的な機能についても検討していくこととしています。付加的な機能としてあればいいと思われるものは何ですか。(あてはまるもの3つまで)

		回答数	比率
1	銀行・郵便局など金融機関の出張所	1305	56.0%
2	市民が気軽に利用できるレストランや売店	1021	43.8%
3	暮らしや観光等に関する情報発信スペース	633	27.1%
4	市民が多様な活動に利用できるスペース	626	26.8%
5	屋外でゆっくり休める緑のあるスペース	412	17.7%
6	特にない(現状程度でよい)	288	12.3%
7	イベントなどで活用できる屋外広場	250	10.7%
8	その他	75	3.2%
	不明・無回答(人)	72	3.1%
	指定数以上の回答(人)	26	1.1%
	回答者数(人)	2332	

※比率は「回答者数」に占める割合を示し、複数回答のため構成比の合計は100%を超えることとなる



※「不明・無回答」、「指定数以上の回答」を除く

行政サービス以外の付加的な機能として、「銀行や郵便局など金融機関の出張所」、「気軽に利用できるレストランや売店」などの利便機能をはじめ、「暮らしや観光等に関する情報発信スペース」などの情報発信機能や、「市民が多様な活動に利用できるスペース」などの交流機能に対する意見が多くありました。

「その他」意見の主な内容

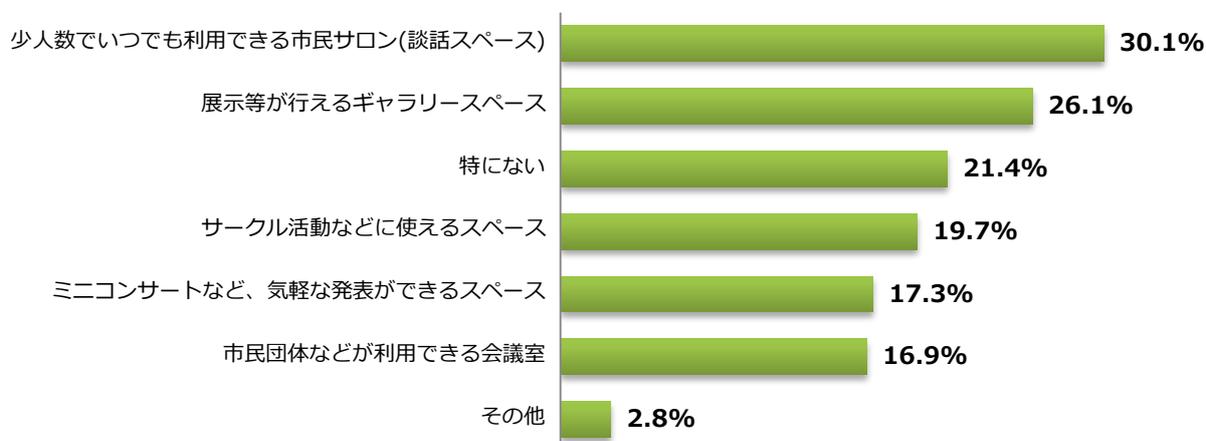
「付加的機能は必要最低限で、コンパクトな庁舎」との意見や「飲食店（おしゃれなカフェ、安価でおいしい食堂、観光客も利用可等）、本屋」、「子育て支援機能（キッズスペースの設置、トイレの充実、相談スペース等）」などの意見がありました。

3 新たな本庁舎整備について

(3) 新たな本庁舎内に「市民が多様な活動に利用できるスペース」を確保する場合、どのような利用スペースがよいと思いますか。(あてはまるもの2つまで)

		回答数	比率
1	少人数でいつでも利用できる市民サロン(談話スペース)	701	30.1%
2	展示等が行えるギャラリースペース	609	26.1%
3	特にない	499	21.4%
4	サークル活動などに使えるスペース	460	19.7%
5	ミニコンサートなど、気軽な発表ができるスペース	403	17.3%
6	市民団体などが利用できる会議室	395	16.9%
7	その他	65	2.8%
	不明・無回答(人)	189	8.1%
	指定数以上の回答(人)	43	1.8%
	回答者数(人)	2332	

※比率は「回答者数」に占める割合を示し、複数回答のため構成比の合計は100%を超えることとなる



※「不明・無回答」、「指定数以上の回答」を除く

「市民が多様な活動に利用できるスペース」を確保する場合、どのような利用スペースよいかについては、「少人数でいつでも利用できる市民サロン(談話スペース)」や「展示等が行えるギャラリースペース」といった意見が多くありました。

「その他」意見の主な内容

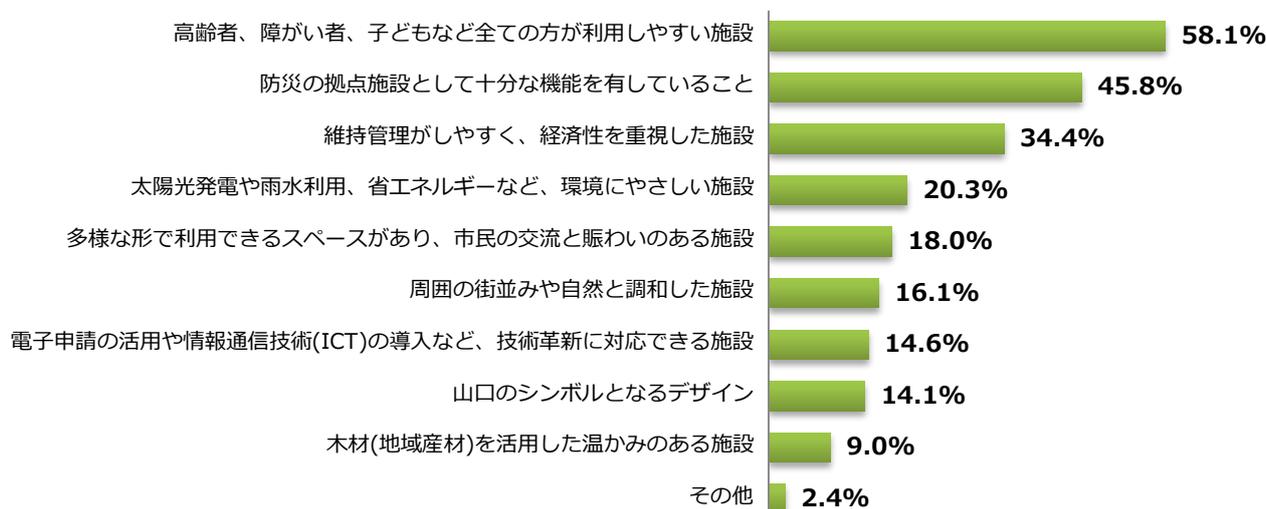
「必要ない」との意見や、「子育て支援機能(キッズスペースの設置、子育て支援団体の活動スペース等)」、「災害時に活用できるスペースや防災に関するスペース」などの意見がありました。

3 新たな本庁舎整備について

(4) あなたが、新たな本庁舎に求めるものは何ですか。(あてはまるもの3つまで)

		回答数	比率
1	高齢者、障がい者、子どもなど全ての方が利用しやすい施設	1355	58.1%
2	防災の拠点施設として十分な機能を有していること	1069	45.8%
3	維持管理がしやすく、経済性を重視した施設	803	34.4%
4	太陽光発電や雨水利用、省エネルギーなど、環境にやさしい施設	473	20.3%
5	多様な形で利用できるスペースがあり、市民の交流と賑わいのある施設	420	18.0%
6	周囲の街並みや自然と調和した施設	375	16.1%
7	電子申請の活用や情報通信技術(ICT)の導入など、技術革新に対応できる施設	340	14.6%
8	山口のシンボルとなるデザイン	328	14.1%
9	木材(地域産材)を活用した温かみのある施設	211	9.0%
10	その他	56	2.4%
	不明・無回答(人)	122	5.2%
	指定数以上の回答(人)	47	2.0%
	回答者数(人)	2332	

※比率は「回答者数」に占める割合を示し、複数回答のため構成比の合計は100%を超えることとなる



※「不明・無回答」、「指定数以上の回答」を除く

新たな本庁舎に求めるものとして、「高齢者、障がい者、子どもなど全ての方が利用しやすい施設」、「防災の拠点施設として十分な機能を有していること」、「維持管理がしやすく、経済性を重視した施設」といった意見が多く、平常時、災害時を通して利便性が高く、機能が充実した庁舎が求められていることがうかがえます。

「その他」意見の主な内容

「必要最低限のコンパクトな庁舎」との意見や、「行政サービスの改善（職員の対応、便利で利用しやすい等）」、「駐車場関連設備の充実（駐車スペース・台数の充実、雨に濡れない等）」、「行きやすさ、交通利便性の高さ」などの意見がありました。

自由意見

新たな本庁舎の整備に関して、ご意見やご要望がありましたら、ご自由にお書きください。

自由意見 主な内容

	自由意見	回答数
1	建物について（市のシンボル、親しみが持てる、明るく清潔感がある、広場や飲食店等、機能性重視、歴史・景観との調和、環境配慮、各種利便設備、案内表示の充実等）	212
2	駐車場・駐輪場関連設備の充実（駐車スペース・台数の充実、雨に濡れない等）	135
3	新本庁舎整備事業について、市政に対する意見（事業費抑制、透明性の確保等）	125
4	行政サービスについて（職員の対応改善、職員の勤務環境改善、窓口や相談スペースの改善、利用しやすい開庁時間等）	102
5	必要最低限のコンパクトな庁舎	70
6	整備地について（基本方針案の賛否等）	57
7	行きやすさ、交通利便性の改善	54
8	総合支所、地域交流センターについて（各支所の充実、現状で足りている等）	44
9	災害対策の強化（防災設備、備蓄倉庫、断層への対策等）	33
10	子育て支援機能の充実（キッズスペースの設置、子育て支援団体の活動スペース等）	18
11	分庁舎等の他施設の集約（市民会館、県窓口等）	12

※複数項目に該当する場合は、あてはまる項目すべてをカウントしました。