品川区新庁舎整備基本計画の策定に向けた
区民アンケート

― 報告書 ―

令和４年３月

品 川 区

目　　次

Ⅰ．調査概要 1
1．調査目的 1
2．調査設計 1
3．調査項目 1
4．地域区分 2
5．回収結果 2
6．調査結果に関する留意事項 3
Ⅱ．調査結果 4
1．回答者の属性 4
2．来庁手段などについて 6
3．来庁目的や利用施設について 19
4．情報発信、協働・交流スペースのあり方について 29
5．区民サービスについて 38
6．自由意見 52
Ⅲ．調査票 53

Ⅰ．調査概要

１．調査目的

本調査は、区民の皆様の来庁手段や、区民協働・交流および区民サービスのあり方に関するお考えをお聞きし、策定を進めている「品川区新庁舎整備基本計画」に反映することを目的に実施しました。

２．調査設計

（１）調査対象：品川区在住の満 18 歳以上の男女（令和 3 年 12 月 31 日現在）
（２）抽出方法：層化二段無作為抽出法
（３）対象者数：2,500 人
（４）調査方法：郵送配布、郵送回収またはインターネット回答
（５）調査期間：令和 4 年 1 月 12 日（水）～1 月 28 日（金）
（６）調査協力：パシフィックコンサルタンツ株式会社

３．調査項目

（１）来庁手段などについて
・現庁舎への交通手段
・自宅から現庁舎までの所要時間（片道）
・駐輪場・駐車場を利用する際に不便と感じたこと
・新庁舎への交通手段
（２）来庁目的や利用施設について
・直近 1 年間の区役所利用回数
・最も滞在時間が長かった日の滞在時間と利用窓口・サービス
（３）情報発信、協働・交流スペースのあり方について
・区庁舎で得られるとよいと思う情報
・「区民協働・交流スペース」の利用方法
・主催・参加してみたいイベント
（４）区民サービスについて
・ＩＣＴ（情報通信技術）などを活用した仕組みで拡充・新規導入すべきもの
・インターネットを利用する際に最もよく使う端末
・品川区の電子申請サービスの利用状況
・今後の電子申請サービスの利用意向
（５）あなたご自身について
・性別
・年齢
・職業
・居住地区
・居住年数
（６）自由意見

４．地域区分

本調査で用いている地域区分（5 地区）は、次のとおりです。

地区名	左記地区に包括される町名
品川地区	東品川、北品川、南品川、西品川、広町
大崎地区	上大崎、東五反田、西五反田、大崎
大井地区	東大井、南大井、勝島、大井、西大井
八潮地区	八潮
荏原地区	戸越、豊町、二葉、平塚、中延、西中延、東中延、旗の台、小山台、小山、荏原

５．回収結果

配布数：2,500 票
有効回収数：903 票（郵送による回答 628 票、WEB による回答 275 票）
有効回収率：36.1％

■調査の信頼性

本調査は無作為抽出による調査であるため、調査結果には統計上の誤差が生じることがあります。信頼度を 95％とした場合の、層化二段無作為抽出法の標本誤差は、下の式により求められます。

$$\text{標本誤差} = \pm 1.96 \times \sqrt{2 \times \frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(1-P)}{n}}$$

N=母集団の数
n=基数（サンプル数）
P=回答率

この式を用いて、母集団の数を 348,232 人（令和 4 年 1 月 1 日現在の区内居住の満 18 歳以上の男女）として有効回収数（903 票）から本調査における標本誤差を計算すると、P を誤差が最大となる 0.5 と設定した場合でも、標本誤差は±5%以内になります。一般的に、標本誤差が 5%以内であればよいとされています。

６．調査結果に関する留意事項

・図表中の（n=＊（＊は自然数））は、各設問の回答者数であり、回答割合算出上の基数を表しています。

・回答割合は、小数点以下第２位を四捨五入して算出しています。そのため、回答割合の合計が 100.0%にならない場合があります。

・複数回答の回答割合は、回答者数に占める割合を表しています。そのため、回答割合の合計が 100.0%を超える場合があります。

・無回答には、無効回答を含んでいます。

・クロス集計は、属性ごとの基数などを鑑み、主に「年齢階層別」と「居住地区別」での集計を行っています。年齢階層別のクロス集計では、年齢階層を「10～20 歳代」、「30～40 歳代」、「50～60 歳代」、「70 歳以上」の４つに区分して集計しています。

・クロス集計では、表側（表の左側に配置される項目）となる設問が「無回答」のものについては表示していないため、表側の各項目の基数の合計が、全体の基数と一致しない場合があります。

・クロス集計において、基数が少ない属性については、分析を行いません。

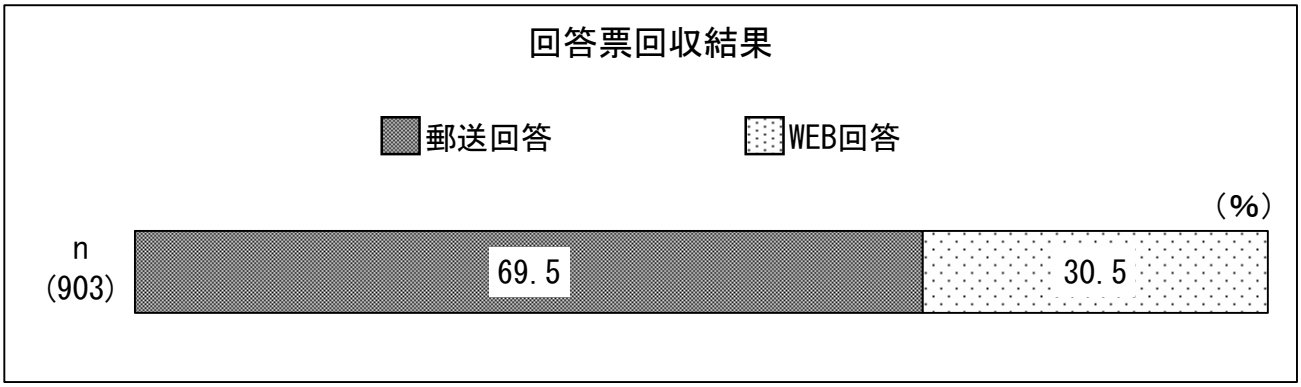
・紙面の都合上、設問や選択肢の語句を簡略化して表記している場合があります。

パシフィックコンサルタンツ株式会社（調査協力）は、
プライバシーマークを取得しています。
本調査は、個人情報を適切に取り扱い実施しました。

II. 調査結果

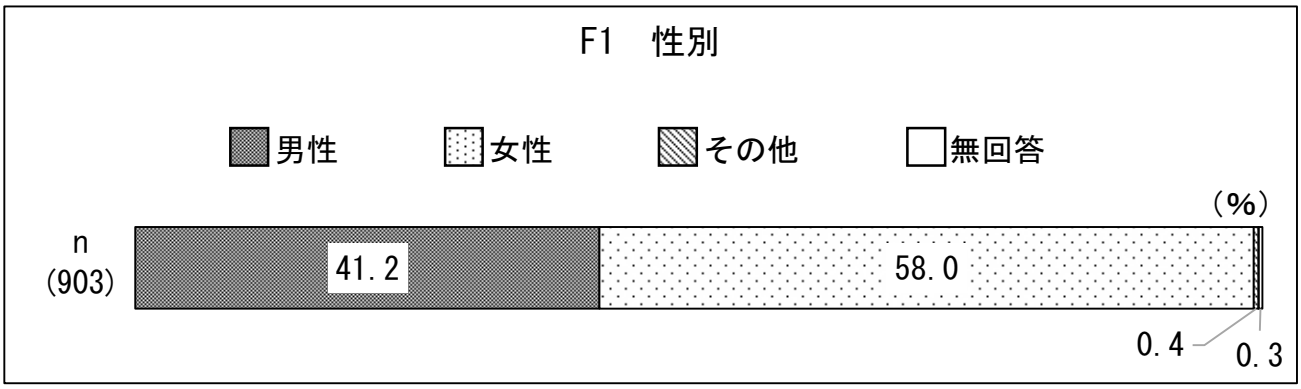
１．回答者の属性

（１）回答方法



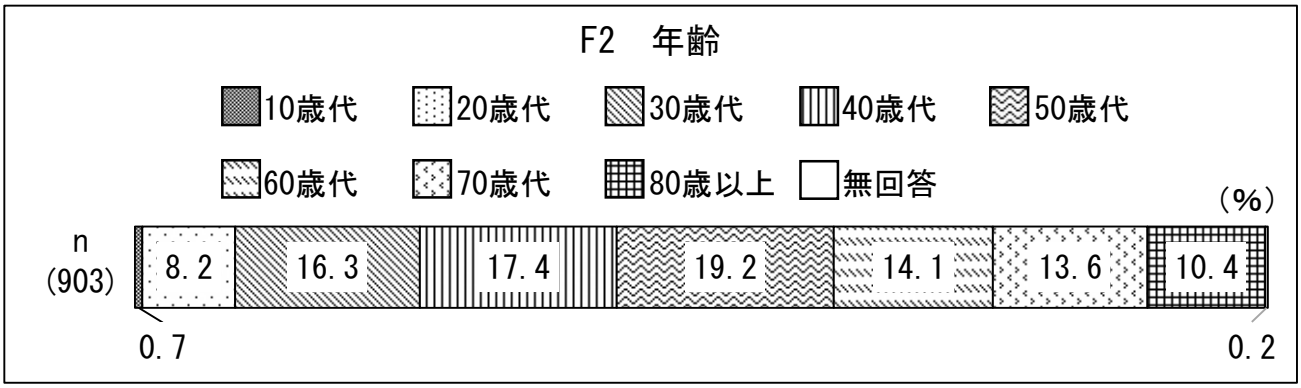
・回答方法は、「郵送回答」が 69.5%、「WEB 回答」が 30.5%となっています。

（２）性別



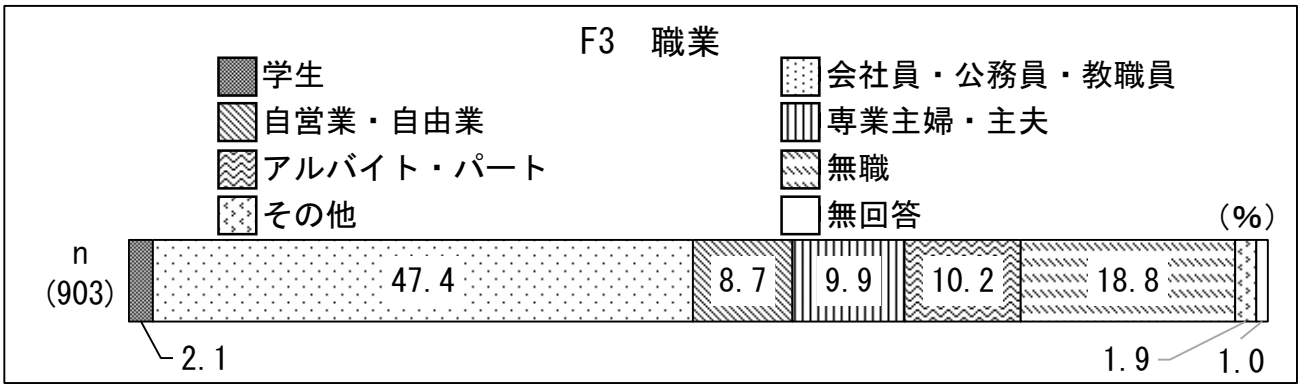
・回答者は、「男性」が 41.2%、「女性」が 58.0%、「その他」が 0.4%となっています。

（３）年齢



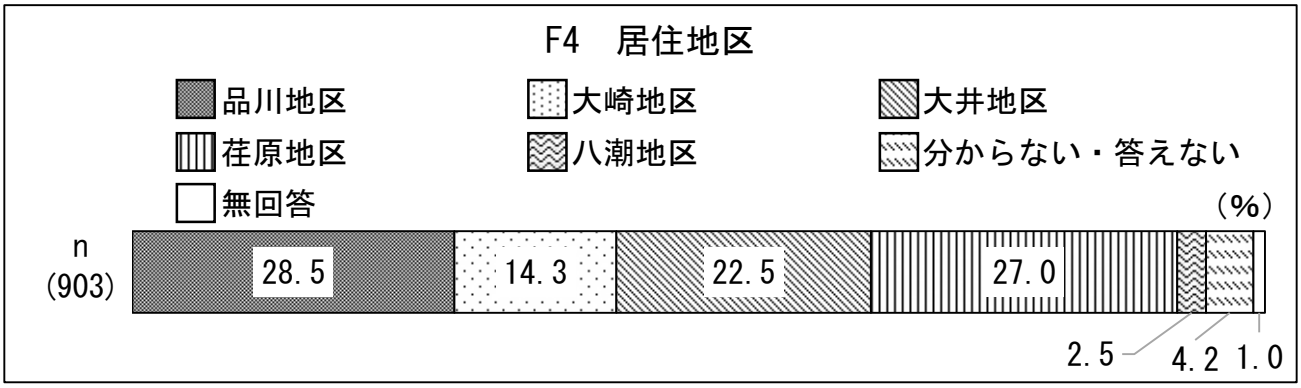
・回答者の年齢は、「10 歳代」が 0.7%、「20 歳代」が 8.2%、「30 歳代」が 16.3%、「40 歳代」が 17.4%、「50 歳代」が 19.2%、「60 歳代」が 14.1%、「70 歳代」が 13.6%、「80 歳以上」が 10.4%となっています。

（４）職業



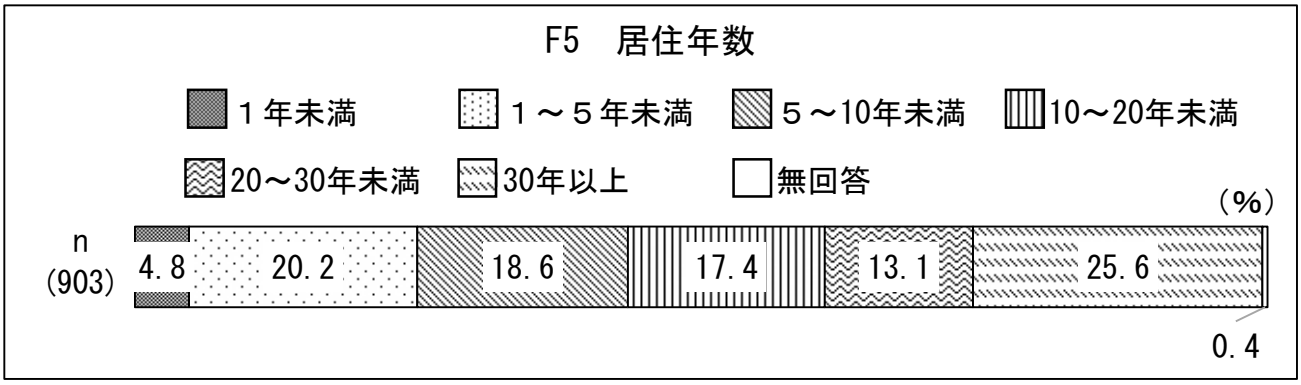
・回答者の職業は、「会社員・公務員・教職員」の割合が 47.4%と最も高く、次いで「無職」(18.8%)、「アルバイト・パート」(10.2%)、「専業主婦・主夫」(9.9%) となっています。

（５）居住地区



・回答者の居住地区は、「品川地区」の割合が 28.5%と最も高く、次いで「荏原地区」(27.0%)、「大井地区」(22.5%)、「大崎地区」(14.3%)、「八潮地区」(2.5%) となっています。

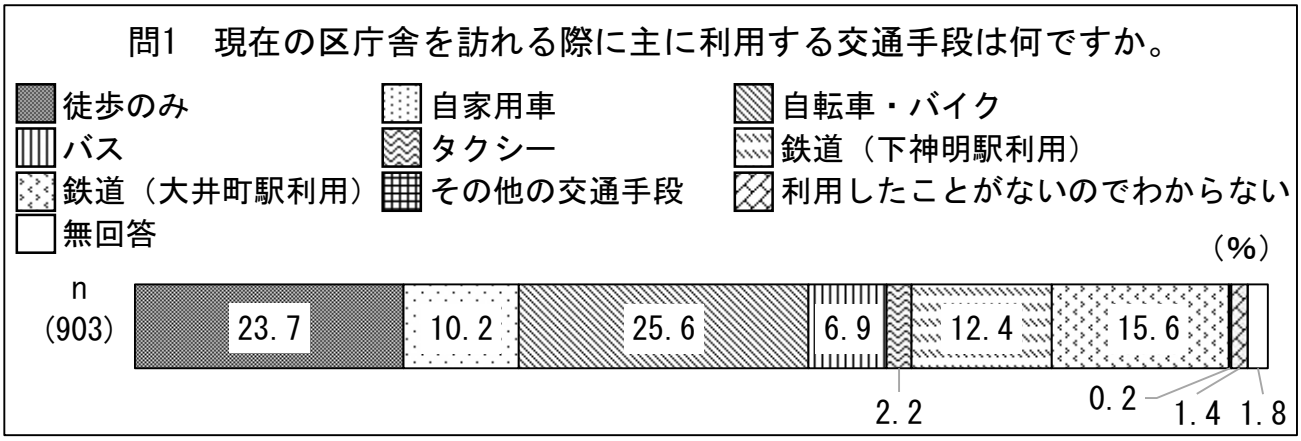
（６）居住年数



・回答者の居住年数は、「30 年以上」の割合が 25.6%と最も高く、次いで「1～5 年未満」(20.2%)、「5～10 年未満」(18.6%) となっています。

２．来庁手段などについて

（１）現庁舎への交通手段【問１】



・回答者の現庁舎への主な交通手段は、「自転車・バイク」の割合が 25.6%と最も高く、次いで「徒歩のみ」(23.7%)、「鉄道（大井町駅利用)」(15.6%)、「鉄道（下神明駅利用)」（12.4%）となっています。

・「自家用車」と「自転車・バイク」を合わせると 35.8%となっており、来庁者の約 3 割が駐輪場・駐車場を利用していることがわかります。

■「現庁舎への交通手段」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	徒歩のみ	自家用車	自転車・バイク	バス	タクシー	鉄道（下神明駅利用）	鉄道（大井町駅利用）	その他の交通手段	利用したことがないのでわからない	無回答
全体	**903**	**23.7%**	**10.2%**	**25.6%**	**6.9%**	**2.2%**	**12.4%**	**15.6%**	**0.2%**	**1.4%**	**1.8%**
10～20歳代	80	33.8%	2.5%	18.8%	3.8%	0.0%	11.3%	22.5%	0.0%	6.3%	1.3%
30～40歳代	304	20.4%	10.9%	34.2%	3.9%	1.0%	9.9%	16.8%	0.0%	1.6%	1.3%
50～60歳代	300	25.3%	13.0%	24.3%	5.7%	1.3%	12.3%	16.3%	0.3%	0.3%	1.0%
70歳以上	217	22.6%	8.3%	17.5%	13.8%	6.0%	16.1%	10.6%	0.5%	0.9%	3.7%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

現庁舎への交通手段について年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「10～20 歳代」では、「徒歩のみ」、「鉄道（大井町駅利用）」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「自家用車」、「自転車・バイク」は低い傾向となっています。

・「30～40 歳代」では、「自転車・バイク」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「70 歳以上」では、「バス」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「自転車・バイク」、「鉄道（大井町駅利用）」は低い傾向となっています。

■「現庁舎への交通手段」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	徒歩のみ	自家用車	自転車・バイク	バス	タクシー	鉄道（下神明駅利用）	鉄道（大井町駅利用）	その他の交通手段	利用したことがないのでわからない	無回答
全体	**903**	**23.7%**	**10.2%**	**25.6%**	**6.9%**	**2.2%**	**12.4%**	**15.6%**	**0.2%**	**1.4%**	**1.8%**
品川地区	257	31.5%	10.1%	23.0%	8.9%	1.9%	4.7%	15.2%	0.0%	2.3%	2.3%
大崎地区	129	17.8%	10.1%	16.3%	6.2%	2.3%	12.4%	30.2%	0.8%	2.3%	1.6%
大井地区	203	38.4%	8.4%	36.0%	4.4%	2.5%	0.0%	8.9%	0.5%	0.5%	0.5%
荏原地区	244	9.4%	11.1%	24.6%	3.3%	1.6%	31.1%	15.6%	0.0%	1.2%	2.0%
八潮地区	23	8.7%	13.0%	17.4%	47.8%	8.7%	0.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
分からない・答えない	38	13.2%	15.8%	31.6%	5.3%	2.6%	18.4%	10.5%	0.0%	0.0%	2.6%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

現庁舎への交通手段について居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「大崎地区」では、「鉄道（大井町駅利用）」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。現庁舎の北に広がる地域であり、りんかい線等の利用者が多い地域と考えられます。

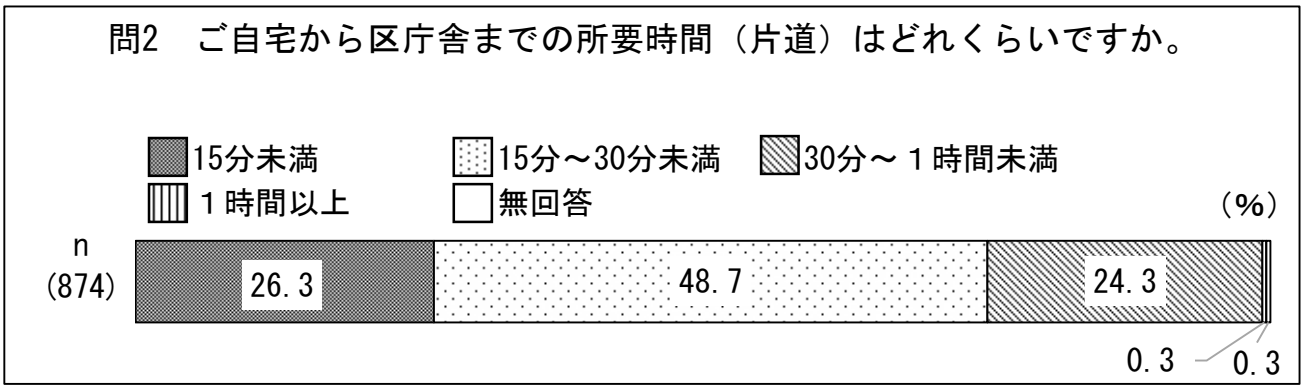
・「大井地区」は、「徒歩のみ」、「自転車・バイク」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっており、「鉄道（下神明駅利用）」の利用者はいませんでした。地域内に大井町駅や下神明駅に乗り入れる路線の駅がないことや、現庁舎に比較的近い地域であることなどが要因と考えられます。

・「荏原地区」では、「鉄道（下神明駅利用）」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「徒歩のみ」は低い傾向となっています。現庁舎の西に広がる地域であり、大井町線の利用者が多い地域と考えられます。

・「八潮地区」では、「バス」の回答割合が、全体と比べ著しく高い傾向となっている一方で、「徒歩のみ」、「鉄道（下神明駅利用）」、「鉄道（大井町駅利用）」は低い傾向となっています。現庁舎から比較的遠く、鉄道駅が地域に無いためバス路線による移動が主な地域であることなどが要因と考えられます。

（２）自宅から現庁舎までの所要時間（片道）【問２】

※問１の「現庁舎への交通手段」で、「利用したことがないのでわからない」を選択した方を除いて集計しています。



・回答者の現庁舎までの所要時間（片道）は、「15～30 分未満」の割合が 48.7%と最も高く、次いで「15 分未満」（26.3%）、「30 分～1 時間未満」（24.3%）となっています。

■「自宅から現庁舎までの所要時間（片道）」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	15分未満	15分～30分未満	30分～1時間未満	1時間以上	無回答
全体	**874**	**26.3%**	**48.7%**	**24.3%**	**0.3%**	**0.3%**
10～20歳代	74	25.7%	50.0%	24.3%	0.0%	0.0%
30～40歳代	295	32.2%	48.5%	19.3%	0.0%	0.0%
50～60歳代	296	26.4%	52.7%	20.6%	0.0%	0.3%
70歳以上	207	18.4%	42.5%	36.7%	1.4%	1.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

自宅から現庁舎までの所要時間（片道）について年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「30～40 歳代」では、「15 分未満」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「70 歳以上」では、「30 分～1 時間未満」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

■「自宅から現庁舎までの所要時間（片道）」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	15分未満	15分～30分未満	30分～1時間未満	1時間以上	無回答
全体	**874**	**26.3%**	**48.7%**	**24.3%**	**0.3%**	**0.3%**
品川地区	245	25.3%	47.3%	25.7%	0.8%	0.8%
大崎地区	124	18.5%	47.6%	33.1%	0.8%	0.0%
大井地区	201	42.8%	45.8%	11.4%	0.0%	0.0%
荏原地区	236	18.6%	55.1%	25.8%	0.0%	0.4%
八潮地区	23	8.7%	39.1%	52.2%	0.0%	0.0%
分からない・答えない	37	32.4%	43.2%	24.3%	0.0%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

自宅から現庁舎までの所要時間（片道）について居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「大崎地区」では、「15 分～30 分未満」に次いで「30 分～1 時間未満」の回答割合が高くなっており、現庁舎までの所要時間は、他地区と比べ長い傾向となっています。

・「大井地区」では、「15 分～30 分未満」に次いで「15 分未満」の回答割合が高くなっており、現庁舎までの所要時間は約 9 割が 30 分未満と、他地区と比べ短い傾向となっています。

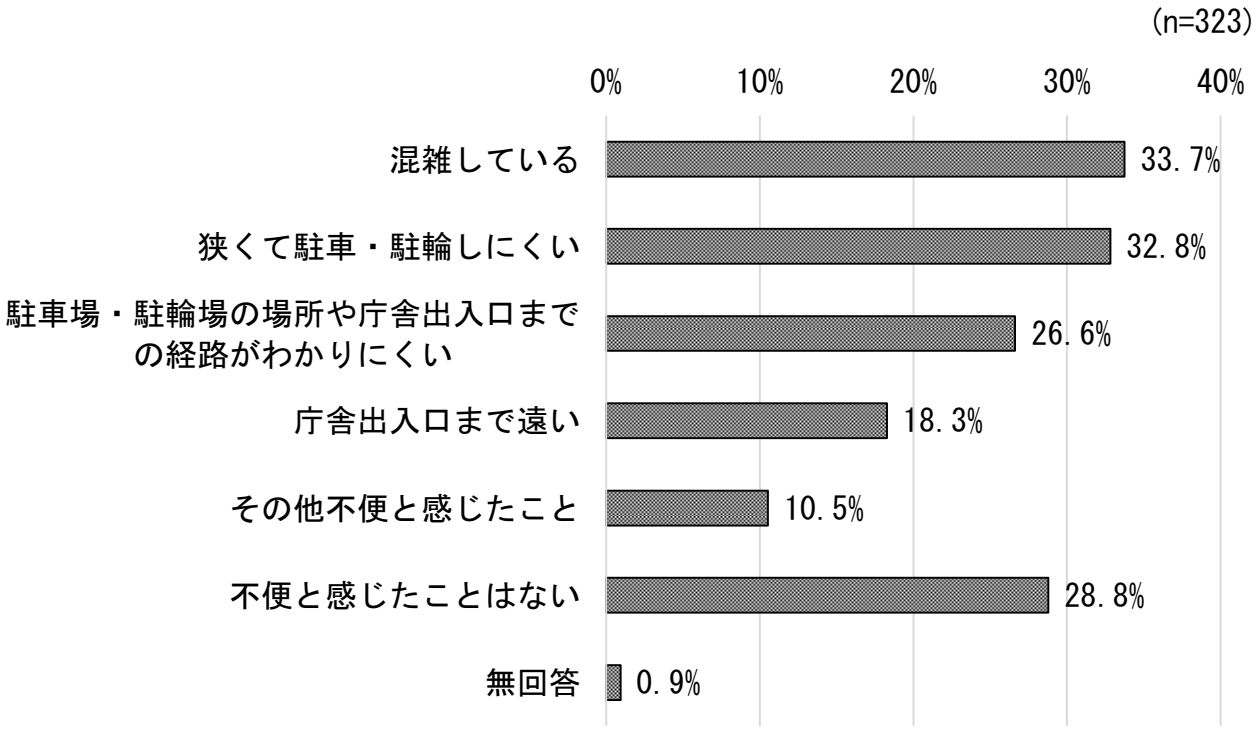
・「荏原地区」では、「15 分～30 分未満」が過半数を占め、次いで「30 分～1 時間未満」の回答割合が高くなっています。

・「八潮地区」では、「30 分～1 時間未満」が過半数を占め、次いで「15 分～30 分未満」の回答割合が高くなっています。

（３）駐車場・駐輪場を利用する際に不便と感じたこと【問３】

※問１の「現庁舎への交通手段」で、「自家用車」・「自転車・バイク」を選択した方に絞って集計しています。

問3　駐車場・駐輪場を利用する際に不便と感じたことはありますか。
（複数回答可）



・問１で「自家用車」または「自転車・バイク」を選択した回答者に対し、駐輪場・駐車場を利用する際に不便と感じたことを聞いたところ、「混雑している」の割合が 33.7%と最も高く、次いで「狭くて駐車・駐輪しにくい」(32.8%)、「駐車場・駐輪場の場所や庁舎出入口までの経路がわかりにくい」(26.6%) となっています。

・「不便と感じたことはない」の割合は、28.8%となっています。

・「その他」として、「自家用車」を選択した回答者では“出庫時に２度ゲートがあるのが面倒”、“屋根がなく雨天時に不便”など、また、「自転車・バイク」を選択した回答者では“歩道沿いなので危険”、“周辺の道路が狭い”などの回答が見られます。

■「駐車場・駐輪場を利用する際に不便と感じたこと」を交通手段別に見ると・・・

	回答者数（n）	混雑している	狭くて駐車・駐輪しにくい	駐車場・駐輪場の場所や庁舎出入口までの経路がわかりにくい	庁舎出入口まで遠い	その他不便と感じたこと	不便と感じたことはない	無回答
全体	**323**	**33.7%**	**32.8%**	**26.6%**	**18.3%**	**10.5%**	**28.8%**	**0.9%**
自家用車	92	22.8%	17.4%	34.8%	32.6%	16.3%	26.1%	1.1
自転車・バイク	231	38.1%	39.0%	23.4%	12.6%	8.2%	29.9%	0.9

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

駐車場･駐輪場を利用する際に不便と感じたことを交通手段別に見ると､次のとおりです。

・「自家用車」の利用者では、「駐車場・駐輪場の場所や庁舎出入口までの経路がわかりにくい」、「庁舎出入口まで遠い」、「その他不便と感じたこと」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「自転車・バイク」の利用者では、「狭くて駐車・駐輪しにくい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

■「駐車場・駐輪場を利用する際に不便と感じたこと」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	混雑している	狭くて駐車・駐輪しにくい	駐車場・駐輪場の場所や庁舎出入口までの経路がわかりにくい	庁舎出入口まで遠い	その他不便と感じたこと	不便と感じたことはない	無回答
全体	**323**	**33.7%**	**32.8%**	**26.6%**	**18.3%**	**10.5%**	**28.8%**	**0.9%**
10～20歳代	17	35.3%	29.4%	11.8%	0.0%	5.9%	41.2%	0.0%
30～40歳代	137	31.4%	29.9%	25.5%	14.6%	10.2%	32.1%	1.5%
50～60歳代	112	29.5%	31.3%	26.8%	22.3%	12.5%	25.0%	0.9%
70歳以上	56	46.4%	42.9%	32.1%	23.2%	8.9%	25.0%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

駐車場・駐輪場を利用する際に不便と感じたことについて年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「70 歳以上」では、「混雑している」、「狭くて駐車・駐輪しにくい」、「駐車場・駐輪場の場所や庁舎出入口までの経路がわかりにくい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「不便と感じたことはない」の回答割合は、年齢が上がるにつれて低くなる傾向となっています。

■「駐車場・駐輪場を利用する際に不便と感じたこと」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	混雑している	狭くて駐車・駐輪しにくい	駐車場・駐輪場の場所や庁舎出入口までの経路がわかりにくい	庁舎出入口まで遠い	その他不便と感じたこと	不便と感じたことはない	無回答
全体	**323**	**33.7%**	**32.8%**	**26.6%**	**18.3%**	**10.5%**	**28.8%**	**0.9%**
品川地区	85	25.9%	34.1%	20.0%	20.0%	11.8%	31.8%	1.2%
大崎地区	34	23.5%	11.8%	20.6%	11.8%	5.9%	32.4%	5.9%
大井地区	90	37.8%	40.0%	28.9%	15.6%	13.3%	24.4%	0.0%
荏原地区	87	37.9%	27.6%	32.2%	19.5%	9.2%	31.0%	0.0%
八潮地区	7	57.1%	71.4%	28.6%	28.6%	0.0%	14.3%	0.0%
分からない・答えない	18	38.9%	38.9%	22.2%	16.7%	11.1%	27.8%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

駐車場・駐輪場を利用する際に不便と感じたことについて居住地区別に見ると、次のとおりです。

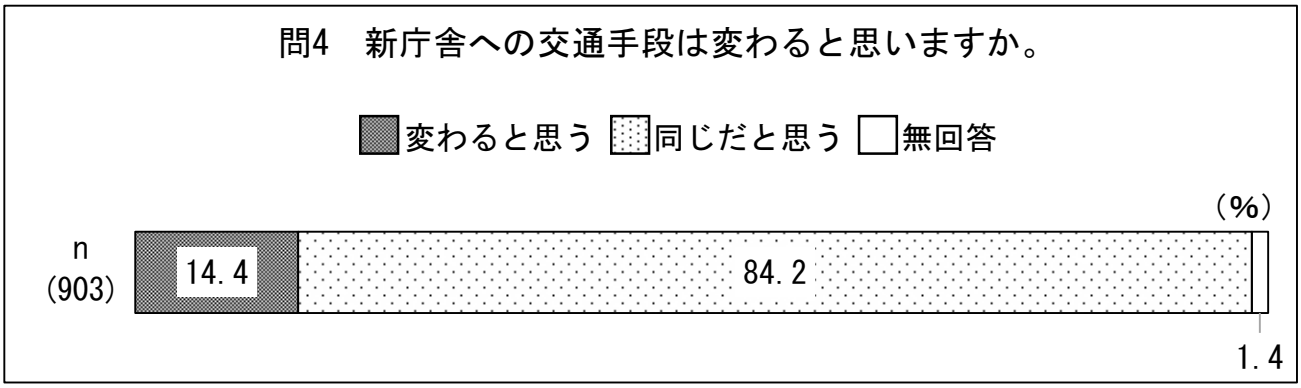
・「大崎地区」では、全般にわたり不便と感じたことの回答割合が、全体と比べ低い傾向となっています。

・「大井地区」では、「狭くて駐車・駐輪しにくい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「荏原地区」では、「駐車場・駐輪場の場所や庁舎出入口までの経路がわかりにくい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

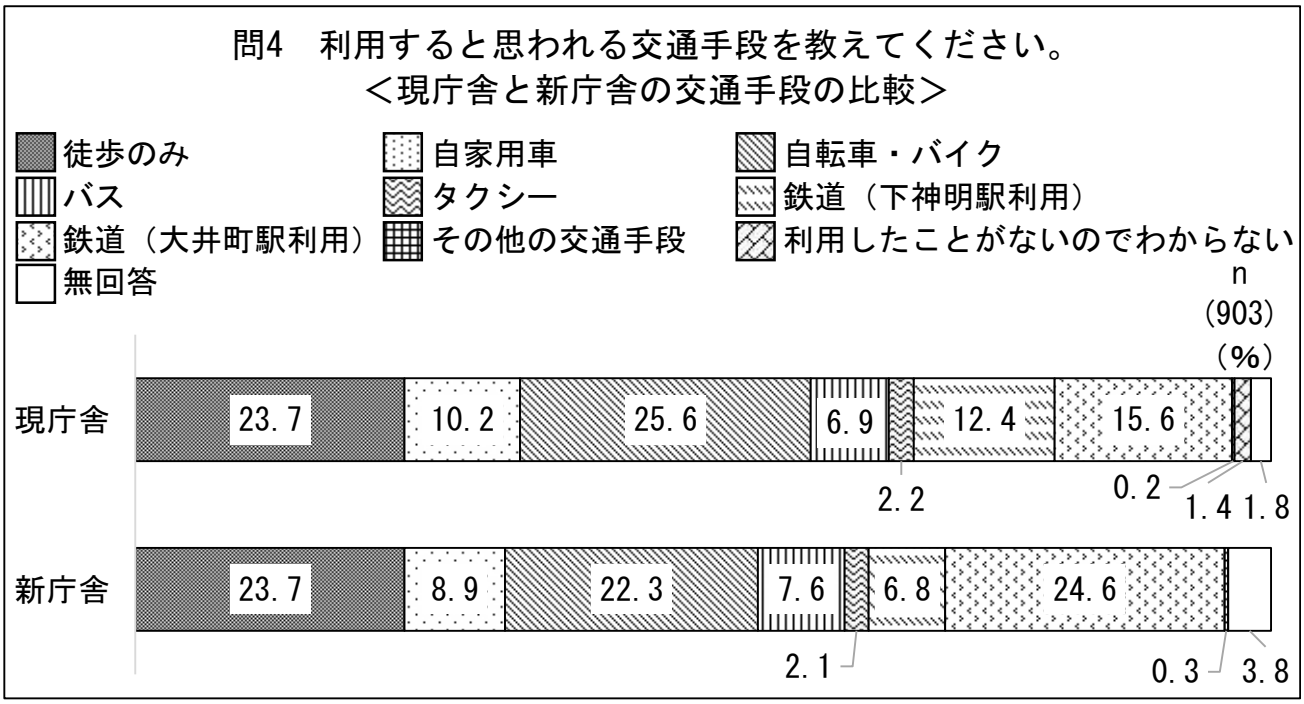
（４）新庁舎への交通手段【問４】

【新庁舎への交通手段は変わるか】



・現庁舎と新庁舎とで来庁時の交通手段が変わるかどうかを聞いたところ、「変わると思う」が 14.4%、「同じだと思う」が 84.2%となっています。

【利用すると思われる交通手段】



・回答者の新庁舎への主な交通手段は、「鉄道（大井町駅利用）」の割合が 24.6%と最も高く、次いで「徒歩のみ」（23.7%）、「自転車・バイク」（22.3%）となっています。

・新庁舎への交通手段のうち「自家用車」と「自転車・バイク」を合わせると 31.2%となっており、来庁者の約 3 割が駐輪場・駐車場を利用することになると想定されます。問 1 の結果より現庁舎の駐輪場・駐車場の利用率は 35.8%であることから、駐車場・駐輪場の利用者はやや減少するものと予想されます。

・現庁舎への主な交通手段と新庁舎への主な交通手段を比較すると、「鉄道（下神明駅利用）」や「自転車・バイク」の割合が減り、「鉄道（大井町駅利用）」の割合が増えています。

・現庁舎と新庁舎とで来庁時の交通手段が「変わると思う」と回答した方の内訳を見ると、

「鉄道（下神明駅利用）」から「鉄道（大井町駅利用）」に変わる方、「自転車・バイク」から「鉄道（大井町駅利用）」に変わる方が多くなっており、「変わると思う」方のうち、新たに大井町駅を利用することになる方が過半数を占めています。

現庁舎と新庁舎とで来庁時の交通手段が「変わると思う」と回答した方の内訳

〈現庁舎への交通手段〉

全体	130人
徒歩のみ	15人
自家用車	13人
自転車・バイク	32人
バス	6人
タクシー	4人
鉄道（下神明駅利用）	51人
鉄道（大井町駅利用）	5人
その他の交通手段	0人
利用したことがないのでわからない	1人
無回答	3人

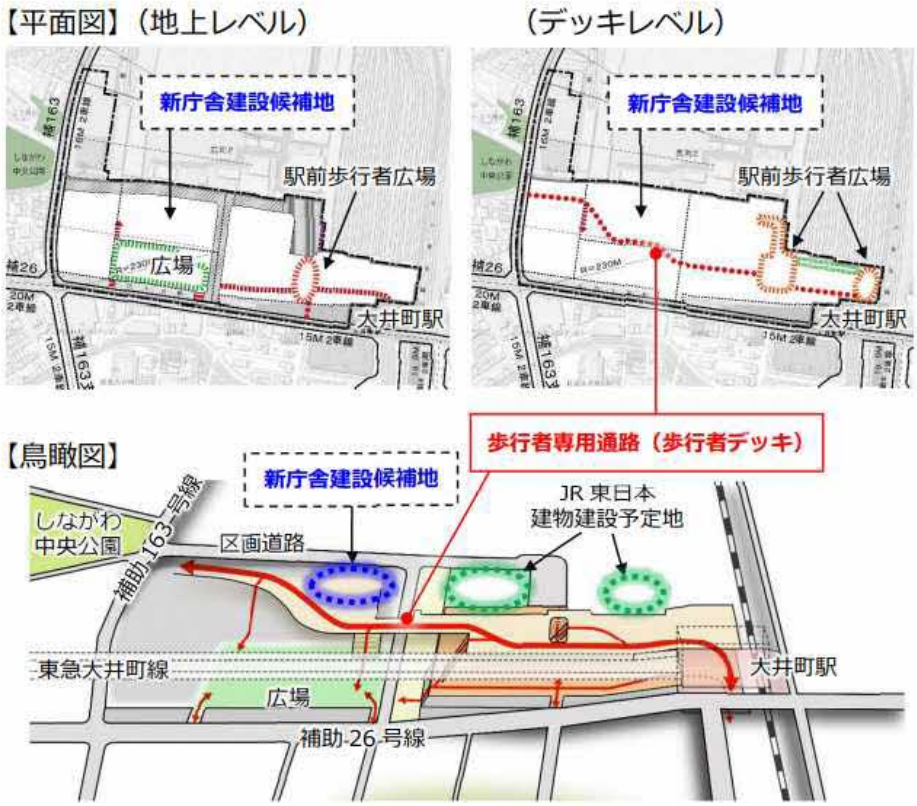
〈新庁舎への交通手段〉

- 鉄道（大井町駅利用）　17人
- 徒歩のみ　10人
- バス　2人
- タクシー　2人
- 鉄道（下神明駅利用）　1人

- 鉄道（大井町駅利用）　50人
- 無回答　1人

（参考）新庁舎の建設候補地

大井町駅の北側に新しく出入口を設け、新庁舎まで平坦に歩ける屋根付き歩行者デッキを計画しており、現在よりも利便性の高い整備が行われる予定です。



■「新庁舎への交通手段」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	徒歩のみ	自家用車	自転車・バイク	バス	タクシー	鉄道（下神明駅利用）	鉄道（大井町駅利用）	その他の交通手段	無回答
全体	**903**	**23.7%**	**8.9%**	**22.3%**	**7.6%**	**2.1%**	**6.8%**	**24.6%**	**0.3%**	**3.8%**
10～20歳代	80	33.8%	0.0%	17.5%	3.8%	0.0%	7.5%	31.3%	0.0%	6.3%
30～40歳代	304	20.7%	9.9%	31.3%	4.6%	0.7%	4.6%	25.0%	0.0%	3.3%
50～60歳代	300	25.7%	11.3%	20.7%	6.0%	0.7%	5.7%	28.3%	0.7%	1.0%
70歳以上	217	21.7%	7.4%	13.4%	15.7%	6.9%	10.6%	16.6%	0.5%	7.4%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

新庁舎への交通手段について年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「10～20 歳代」では、「徒歩のみ」、「鉄道（大井町駅利用）」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「自家用車」の利用者はいませんでした。

・「30～40 歳代」では、「自転車・バイク」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「70 歳以上」では、「バス」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「自転車・バイク」、「鉄道（大井町駅利用）」は低い傾向となっています。高齢になると、自転車・バイクの運転や、大井町駅からの徒歩移動が困難となり、バスの利用が多くなっているものと推察されます。

・現庁舎への主な交通手段と比較すると、年齢階層別の傾向に大きな違いは見られません。

■「新庁舎への交通手段」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	徒歩のみ	自家用車	自転車・バイク	バス	タクシー	鉄道（下神明駅利用）	鉄道（大井町駅利用）	その他の交通手段	無回答
全体	**903**	**23.7%**	**8.9%**	**22.3%**	**7.6%**	**2.1%**	**6.8%**	**24.6%**	**0.3%**	**3.8%**
品川地区	257	32.3%	8.9%	21.8%	9.7%	1.6%	2.3%	18.7%	0.0%	4.7%
大崎地区	129	15.5%	9.3%	14.7%	6.2%	2.3%	7.0%	40.3%	0.8%	3.9%
大井地区	203	42.4%	7.9%	29.6%	6.4%	1.5%	0.0%	10.3%	0.5%	1.5%
荏原地区	244	7.0%	9.0%	19.7%	3.3%	2.0%	16.0%	37.7%	0.4%	4.9%
八潮地区	23	0.0%	8.7%	17.4%	52.2%	8.7%	0.0%	4.3%	0.0%	8.7%
分からない・答えない	38	13.2%	13.2%	34.2%	5.3%	5.3%	13.2%	15.8%	0.0%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

新庁舎への交通手段について居住地区別に見ると、次のとおりです。

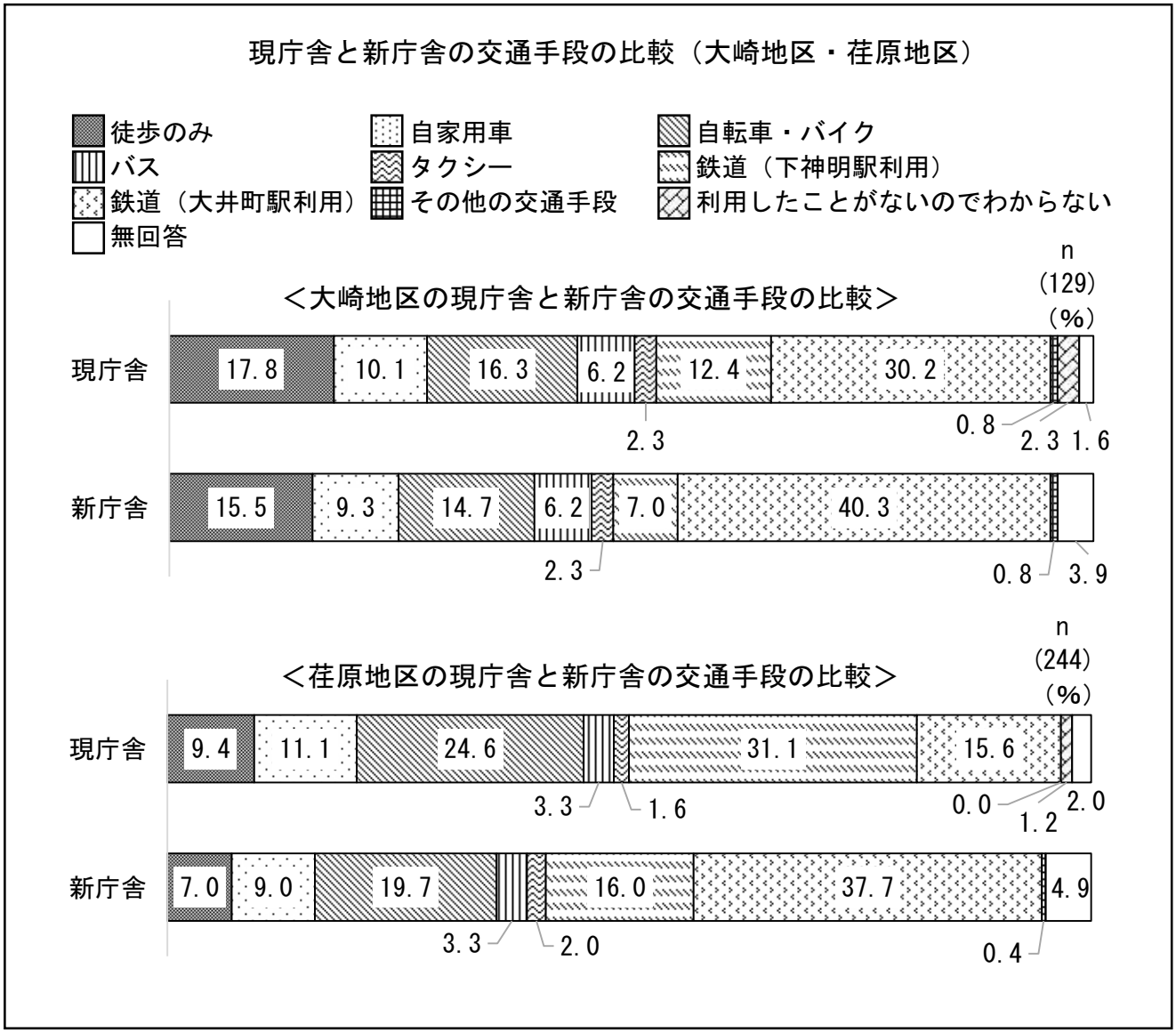
・「大崎地区」では、「鉄道（大井町駅利用）」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「大井地区」では、「徒歩のみ」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「荏原地区」では、「鉄道（大井町駅利用）」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「徒歩のみ」は低い傾向となっています。

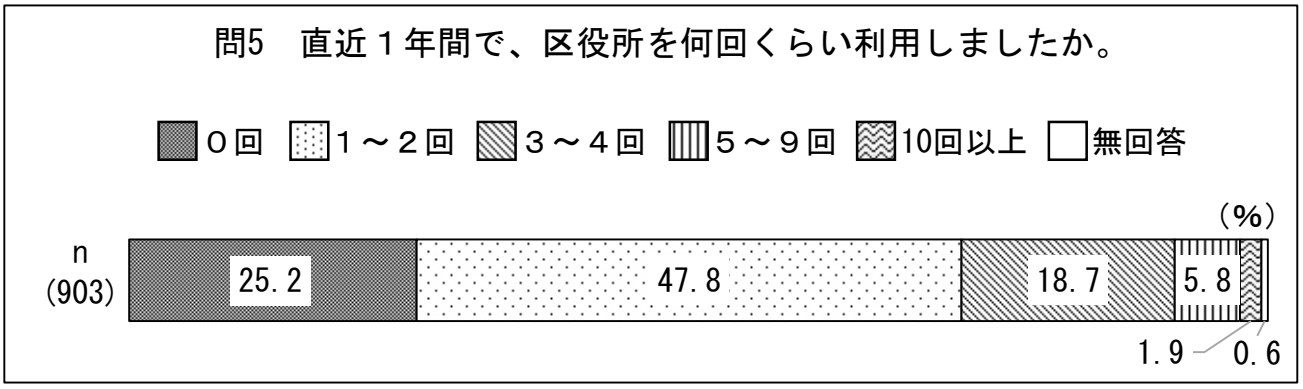
・「八潮地区」では、「バス」の回答割合が、全体と比べ著しく高い傾向となっている一方、「徒歩のみ」、「鉄道（大井町駅利用）」は低い傾向となっています。

・現庁舎への交通手段と比較すると、大崎地区と荏原地区で、「鉄道（大井町駅利用）」の割合が大きく増えています。これは、東急大井町線の下神明駅利用から、より新庁舎に近い大井町駅を利用するルートへの変更によるもののほか、大崎地区については、りんかい線で大井町駅を利用する方が増えることによるものと推察されます。



３．来庁目的や利用施設について

（１）直近１年間の区役所利用回数【問５】



・回答者の直近１年間の区役所利用回数は、「1～2 回」の割合が 47.8%と最も高く、全体の約半数となっています。直近１年間で利用していない方は、25.2%となっています。

■「直近１年間の区役所利用回数」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	0回	1～2回	3～4回	5～9回	10回以上	無回答
全体	**903**	**25.2%**	**47.8%**	**18.7%**	**5.8%**	**1.9%**	**0.6%**
10～20歳代	80	30.0%	48.8%	15.0%	2.5%	3.8%	0.0%
30～40歳代	304	22.4%	55.3%	15.5%	6.3%	0.7%	0.0%
50～60歳代	300	27.3%	43.3%	20.3%	6.0%	3.0%	0.0%
70歳以上	217	24.9%	43.3%	22.1%	6.0%	1.4%	2.3%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

直近１年間の区役所利用回数について年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「30～40 歳代」では、「1～2 回」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

■「直近１年間の区役所利用回数」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	0回	1～2回	3～4回	5～9回	10回以上	無回答
全体	**903**	**25.2%**	**47.8%**	**18.7%**	**5.8%**	**1.9%**	**0.6%**
品川地区	257	20.6%	54.1%	14.8%	7.8%	1.6%	1.2%
大崎地区	129	26.4%	49.6%	14.0%	8.5%	1.6%	0.0%
大井地区	203	20.7%	47.3%	24.1%	4.9%	3.0%	0.0%
荏原地区	244	31.1%	46.7%	16.8%	2.9%	2.0%	0.4%
八潮地区	23	39.1%	17.4%	39.1%	0.0%	0.0%	4.3%
分からない・答えない	38	36.8%	34.2%	23.7%	5.3%	0.0%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

直近１年間の区役所利用回数について居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「品川地区」では、「1～2 回」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「大井地区」では、「3～4 回」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

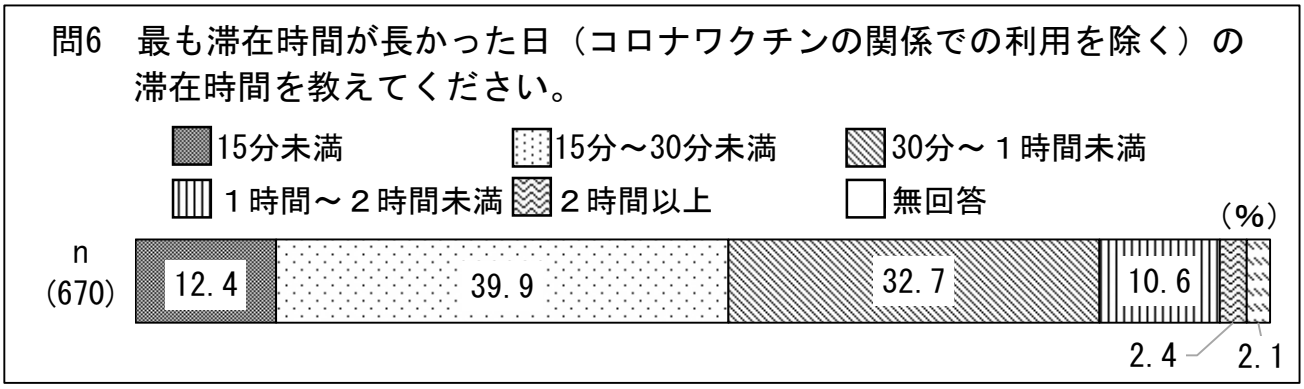
・「荏原地区」では、「0 回」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「八潮地区」では、「0 回」と「3～4 回」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

（２）最も滞在時間が長かった日の滞在時間と利用窓口・サービス【問６】

【最も滞在時間が長かった日の滞在時間】

※問５の「直近１年間の区役所利用回数」で、「０回」を選択した方を除いて集計しています。



・問５で区役所利用回数が１回以上であった回答者に対し、最も滞在時間が長かった日の滞在時間を聞いたところ、「15 分～30 分未満」の割合が 39.9%と最も高く、次いで「30 分～1 時間未満」(32.7%)、「15 分未満」(12.4%) となっています。

【その日の利用窓口・サービス】

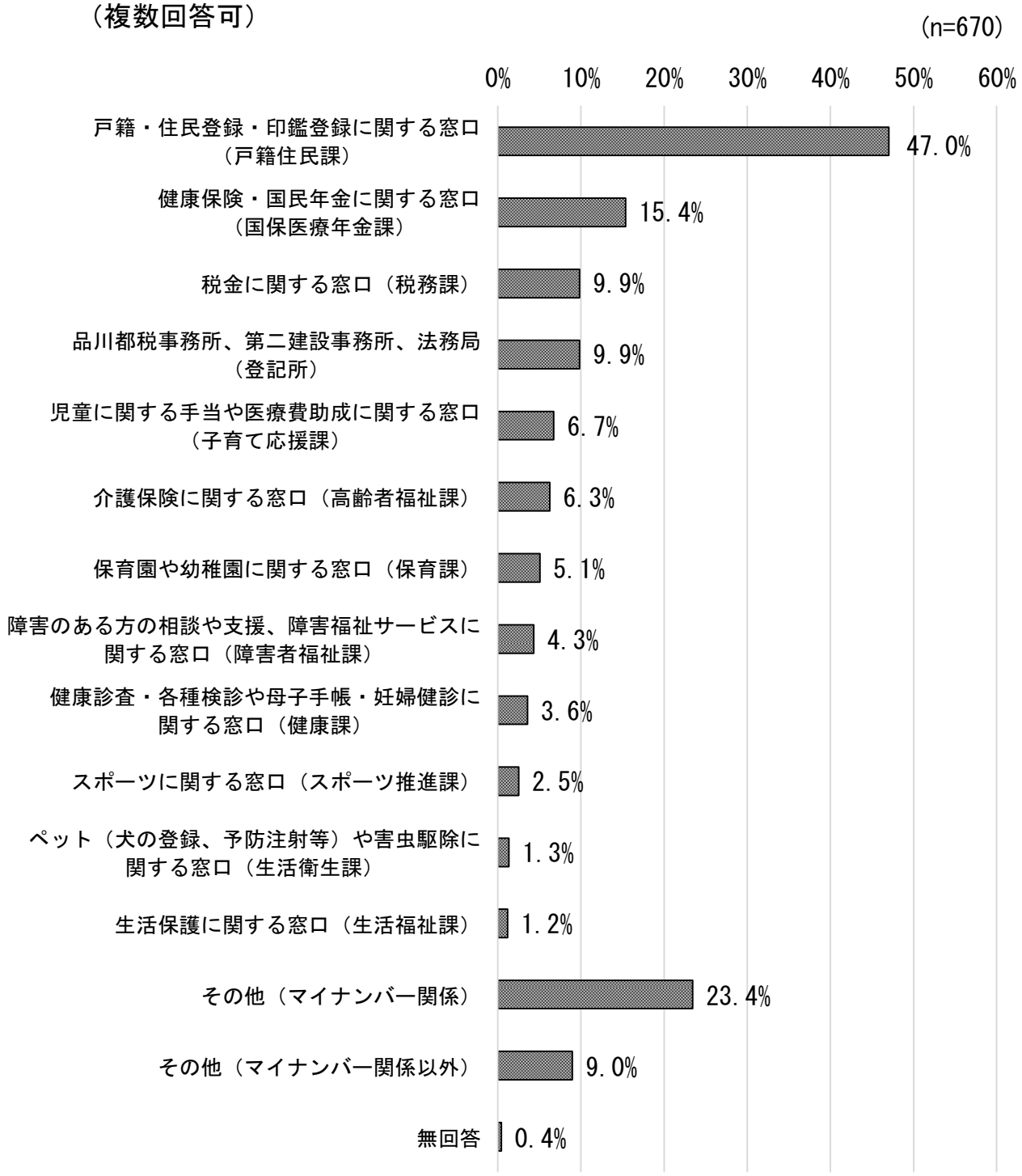
・またその日の利用窓口・サービスを聞いたところ、「戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課)」の割合が 47.0%と最も高く、次いで「健康保険・国民年金に関する窓口（国保医療年金課)」(15.4%)、「税金に関する窓口（税務課)」(9.9%)、「品川都税事務所、第二建設事務所、法務局（登記所)」(9.9%) となっています。

・「その他」を見ると“マイナンバーカードの申請”や“マイナンバーカードの受取”などマイナンバー関係の回答割合が 23.4%と、「戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課)」に次いで高くなっています。マイナンバー関係以外では、“期日前投票”、“会議に参加”などの回答が見られます。

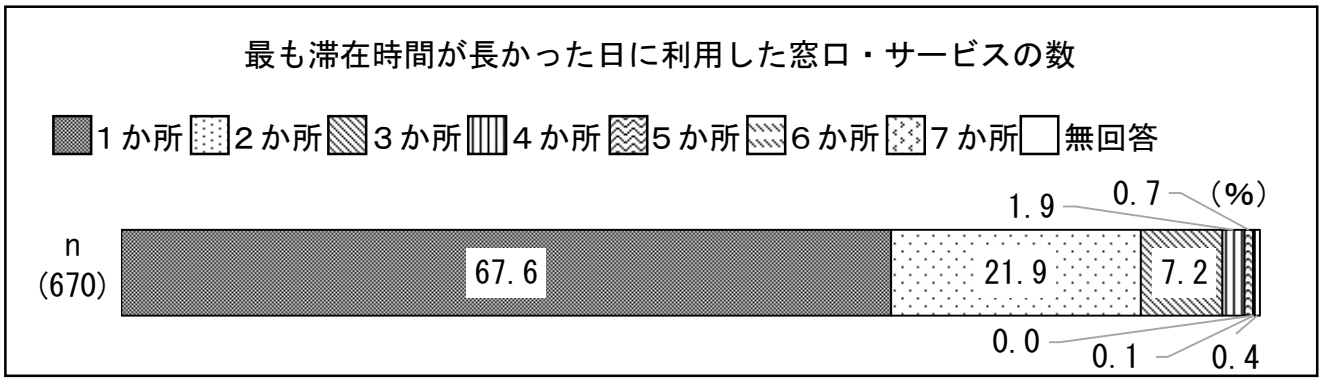
・最も滞在時間が長かった日に利用した窓口・サービスの数は、1 か所が 67.6%、2 か所が 21.9%、3 か所が 7.2%となっています。

※問５の「直近１年間の区役所利用回数」で、「０回」を選択した方を除いて集計しています。

問6　最も滞在時間が長かった日（コロナワクチンの関係での利用を除く）の利用窓口・サービスを教えてください。
（複数回答可）



※問５の「直近１年間の区役所利用回数」で、「０回」を選択した方を除いて集計しています。



■「最も滞在時間が長かった日の滞在時間」と「その日の利用窓口・サービス」の関係を詳しく見ると・・・

滞在時間と利用窓口・サービスの数

	回答者数（n）	1か所	2か所	3か所	4か所	5か所	6か所	7か所	無回答
全体	**670**	**67.6%**	**21.9%**	**7.2%**	**1.9%**	**0.7%**	**0.0%**	**0.1%**	**0.4%**
15分未満	83	79.5%	16.9%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
15分～30分未満	267	65.9%	22.8%	9.4%	1.1%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%
30分～１時間未満	219	67.6%	21.9%	6.4%	2.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.5%
１時間～２時間未満	71	64.8%	23.9%	4.2%	2.8%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
２時間以上	16	37.5%	25.0%	18.8%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

・滞在時間が「15 分未満」の方の約 8 割が、利用窓口・サービスの数が「1 か所」となっていますが、滞在時間が「15 分以上」になると、「1 か所」の方は 65%前後に下がり、「2 か所」がやや増えて 2 割強となっています。

・滞在時間が「15 分未満」の方の利用窓口・サービスを見ると、「戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課）」の回答割合が最も高いものの、全体と比べ低い傾向となっています。また、「その他（マイナンバー関係以外）」が高い傾向となっています。

・滞在時間が「30 分～1 時間未満」の方では、「その他（マイナンバー関係）の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・滞在時間が「1 時間～2 時間未満」の方では、「児童に関する手当や医療費助成に関する窓口（子育て応援課）」、「その他（マイナンバー関係）の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

滞在時間と利用窓口・サービスの内容

	回答者数（n）	戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課）	健康保険・国民年金に関する窓口（国保医療年金課）	税金に関する窓口（税務課）	品川都税事務所、第二建設事務所、法務局（登記所）	児童に関する手当や医療費助成に関する窓口（子育て応援課）	介護保険に関する窓口（高齢者福祉課）	保育園や幼稚園に関する窓口（保育課）	障害のある方の相談や支援、障害福祉サービスに関する窓口（障害者福祉課）
全体	**670**	**47.0%**	**15.4%**	**9.9%**	**9.9%**	**6.7%**	**6.3%**	**5.1%**	**4.3%**
15分未満	83	33.7%	19.3%	10.8%	8.4%	6.0%	1.2%	3.6%	6.0%
15分～30分未満	267	50.2%	17.2%	9.4%	12.0%	4.1%	9.0%	3.4%	4.1%
30分～１時間未満	219	47.0%	14.2%	11.4%	9.6%	4.1%	6.4%	5.9%	4.1%
１時間～２時間未満	71	42.3%	9.9%	7.0%	5.6%	16.9%	4.2%	8.5%	5.6%
２時間以上	16	81.3%	0.0%	6.3%	0.0%	50.0%	0.0%	18.8%	0.0%

	回答者数（n）	健康診査・各種検診や母子手帳・妊婦健診に関する窓口（健康課）	スポーツに関する窓口（スポーツ推進課）	ペット（犬の登録、予防注射等）や害虫駆除に関する窓口（生活衛生課）	生活保護に関する窓口（生活福祉課）	その他（マイナンバー関係）	その他（マイナンバー関係以外）	無回答
全体	**670**	**3.6%**	**2.5%**	**1.3%**	**1.2%**	**23.4%**	**9.0%**	**0.4%**
15分未満	83	3.6%	6.0%	0.0%	1.2%	7.2%	16.9%	0.0%
15分～30分未満	267	1.9%	2.2%	1.1%	1.5%	22.5%	8.2%	0.4%
30分～１時間未満	219	3.2%	1.8%	1.8%	0.9%	29.7%	5.9%	0.5%
１時間～２時間未満	71	9.9%	1.4%	2.8%	1.4%	31.0%	11.3%	0.0%
２時間以上	16	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	18.8%	6.3%	6.3%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

■「最も滞在時間が長かった日の滞在時間」と「その日の利用窓口・サービス」を年齢階層別に見ると・・・

最も滞在時間が長かった日の滞在時間と利用窓口・サービスについて年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・滞在時間では、「15 分～30 分未満」の比較的滞在時間が短い方の割合は、年齢が上がるにつれて高くなり、「70 歳以上」では約半数となっています。一方、「30～40 歳代」では、「1 時間～2 時間未満」の比較的滞在時間が長い方の割合が高い傾向となっています。

・利用窓口・サービスでは、「戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課）」の回答割合は、「10～20 歳代」、「30～40 歳代」の若い世代で、全体と比べ高い傾向が見られます。また、「30～40 歳代」では「児童に関する手当や医療費助成に関する窓口（子育て応援課）」、「保育園や幼稚園に関する窓口（保育課）」、「その他（マイナンバー関係）」の回答割合が、「70 歳以上」では「健康保険・国民年金に関する窓口（国保医療年金課）」、「税金に関する窓口（税務課）」、「品川都税事務所、第二建設事務所、法務局（登記所）」、「介護保険に関する窓口（高齢者福祉課）」、「その他（マイナンバー関係以外）」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

【最も滞在時間が長かった日の滞在時間】

	回答者数（n）	15分未満	15分～30分未満	30分～1時間未満	1時間～2時間未満	2時間以上	無回答
全体	**670**	**12.4%**	**39.9%**	**32.7%**	**10.6%**	**2.4%**	**2.1%**
10～20歳代	56	12.5%	33.9%	37.5%	10.7%	5.4%	0.0%
30～40歳代	236	8.9%	34.7%	35.6%	15.7%	4.7%	0.4%
50～60歳代	218	13.3%	40.4%	34.4%	8.7%	0.9%	2.3%
70歳以上	158	16.5%	48.7%	24.1%	5.7%	0.0%	5.1%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

【その日の利用窓口・サービス】

	回答者数（n）	戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課）	健康保険・国民年金に関する窓口（国保医療年金課）	税金に関する窓口（税務課）	品川都税事務所、第二建設事務所、法務局（登記所）	児童に関する手当や医療費助成に関する窓口（子育て応援課）	介護保険に関する窓口（高齢者福祉課）	保育園や幼稚園に関する窓口（保育課）	障害のある方の相談や支援、障害福祉サービスに関する窓口（障害者福祉課）
全体	**670**	**47.0%**	**15.4%**	**9.9%**	**9.9%**	**6.7%**	**6.3%**	**5.1%**	**4.3%**
10～20歳代	56	55.4%	12.5%	5.4%	5.4%	7.1%	0.0%	5.4%	1.8%
30～40歳代	236	52.1%	7.2%	5.9%	6.8%	14.8%	0.4%	12.3%	1.7%
50～60歳代	218	45.9%	15.6%	11.5%	9.6%	2.8%	6.0%	0.9%	6.0%
70歳以上	158	38.0%	27.8%	15.2%	16.5%	0.0%	17.1%	0.0%	7.0%

	回答者数（n）	健康診査・各種検診や母子手帳・妊婦健診に関する窓口（健康課）	スポーツに関する窓口（スポーツ推進課）	ペット（犬の登録、予防注射等）や害虫駆除に関する窓口（生活衛生課）	生活保護に関する窓口（生活福祉課）	その他（マイナンバー関係）	その他（マイナンバー関係以外）	無回答
全体	**670**	**3.6%**	**2.5%**	**1.3%**	**1.2%**	**23.4%**	**9.0%**	**0.4%**
10～20歳代	56	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	19.6%	7.1%	0.0%
30～40歳代	236	7.2%	1.3%	0.8%	0.0%	28.8%	5.1%	0.0%
50～60歳代	218	1.4%	3.2%	1.4%	0.9%	28.0%	8.7%	0.9%
70歳以上	158	0.0%	4.4%	2.5%	3.2%	10.8%	15.8%	0.6%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

■「最も滞在時間が長かった日の滞在時間」と「その日の利用窓口・サービス」を居住地区別に見ると・・・

最も滞在時間が長かった日の滞在時間と利用窓口・サービスについて居住地区別に見ると、次のとおりです。

・滞在時間では、「大崎地区」で「15 分未満」の回答割合が、全体と比べ低い傾向となっています。

・利用窓口・サービスでは、「大崎地区」で「介護保険に関する窓口（高齢者福祉課）」の回答割合が、全体と比べ低い傾向となっています。また、「大井地区」で「戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課）」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

【最も滞在時間が長かった日の滞在時間】

	回答者数（n）	15分未満	15分～30分未満	30分～1時間未満	1時間～2時間未満	2時間以上	無回答
全体	**670**	**12.4%**	**39.9%**	**32.7%**	**10.6%**	**2.4%**	**2.1%**
品川地区	201	8.0%	42.3%	35.3%	12.4%	0.5%	1.5%
大崎地区	95	7.4%	43.2%	33.7%	10.5%	3.2%	2.1%
大井地区	161	16.8%	38.5%	29.8%	8.1%	3.7%	3.1%
荏原地区	167	15.6%	35.3%	34.1%	10.2%	3.6%	1.2%
八潮地区	13	23.1%	30.8%	15.4%	23.1%	0.0%	7.7%
分からない・答えない	24	12.5%	50.0%	25.0%	8.3%	0.0%	4.2%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の赤線太枠は、分析で記述している項目です。

【その日の利用窓口・サービス】

	回答者数（n）	戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課）	健康保険・国民年金に関する窓口（国保医療年金課）	税金に関する窓口（税務課）	品川都税事務所、第二建設事務所、法務局（登記所）	児童に関する手当や医療費助成に関する窓口（子育て応援課）	介護保険に関する窓口（高齢者福祉課）	保育園や幼稚園に関する窓口（保育課）	障害のある方の相談や支援、障害福祉サービスに関する窓口（障害者福祉課）
全体	**670**	**47.0%**	**15.4%**	**9.9%**	**9.9%**	**6.7%**	**6.3%**	**5.1%**	**4.3%**
品川地区	201	45.3%	15.4%	12.4%	10.9%	4.5%	7.0%	3.0%	3.5%
大崎地区	95	51.6%	12.6%	11.6%	9.5%	7.4%	1.1%	6.3%	5.3%
大井地区	161	52.2%	15.5%	8.1%	7.5%	7.5%	5.0%	5.0%	6.2%
荏原地区	167	42.5%	12.6%	6.0%	10.8%	8.4%	9.0%	7.2%	3.6%
八潮地区	13	46.2%	30.8%	7.7%	7.7%	7.7%	0.0%	7.7%	0.0%
分からない・答えない	24	41.7%	25.0%	16.7%	16.7%	8.3%	8.3%	4.2%	0.0%

	回答者数（n）	健康診査・各種検診や母子手帳・妊婦健診に関する窓口（健康課）	スポーツに関する窓口（スポーツ推進課）	ペット（犬の登録、予防注射等）や害虫駆除に関する窓口（生活衛生課）	生活保護に関する窓口（生活福祉課）	その他（マイナンバー関係）	その他（マイナンバー関係以外）	無回答
全体	**670**	**3.6%**	**2.5%**	**1.3%**	**1.2%**	**23.4%**	**9.0%**	**0.4%**
品川地区	201	4.0%	4.0%	1.5%	0.5%	26.4%	7.0%	0.5%
大崎地区	95	4.2%	0.0%	2.1%	1.1%	20.0%	10.5%	1.1%
大井地区	161	1.2%	3.1%	1.2%	1.2%	23.0%	11.8%	0.0%
荏原地区	167	6.0%	0.6%	1.2%	0.6%	23.4%	9.0%	0.6%
八潮地区	13	0.0%	7.7%	0.0%	7.7%	7.7%	15.4%	0.0%
分からない・答えない	24	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	29.2%	0.0%	0.0%

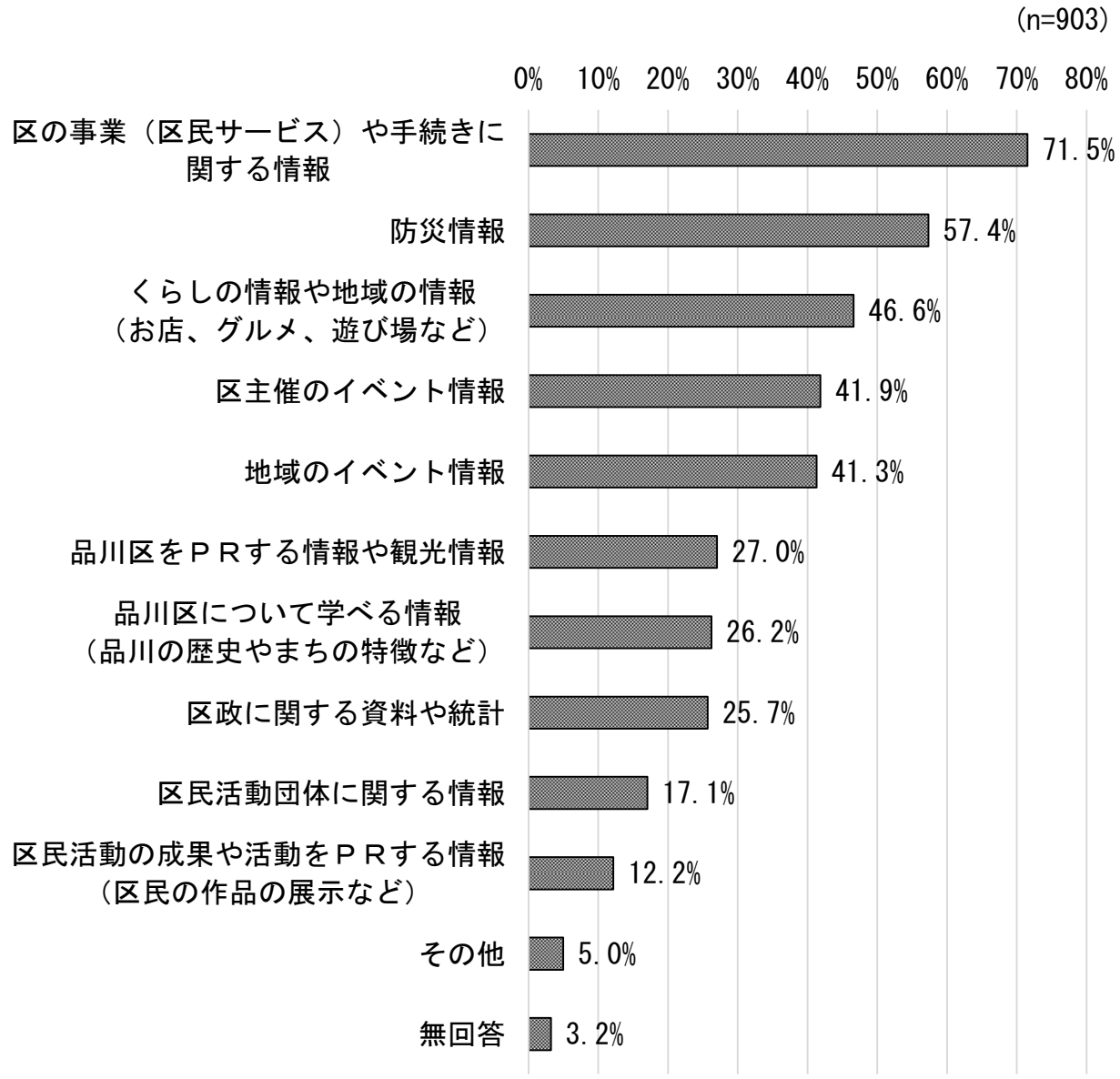
全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

４．情報発信、協働・交流スペースのあり方について

（１）区庁舎で得られるとよいと思う情報【問７】

問7　区庁舎でどのような情報が得られるとよいと思いますか。
（複数回答可）



・区庁舎で得られるとよいと思う情報について聞いたところ、「区の事業（区民サービス）や手続きに関する情報」の割合が 71.5%と最も高く、次いで「防災情報」（57.4%）、「くらしの情報や地域の情報（お店、グルメ、遊び場など）」（46.6%）、「区主催のイベント情報」（41.9%）、「地域のイベント情報」（41.3%）となっています。

・「その他」では“税金についてのわかりやすい説明や使用報告”、“ボランティア情報”、“ネットがあれば庁舎での情報発信は不要”などの回答が見られます。

■「区庁舎で得られるとよいと思う情報」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	区の事業（区民サービス）や手続きに関する情報	防災情報	くらしの情報や地域の情報（お店、グルメ、遊び場など）	区主催のイベント情報	地域のイベント情報	品川区をPRする情報や観光情報
全体	**903**	**71.5%**	**57.4%**	**46.6%**	**41.9%**	**41.3%**	**27.0%**
10～20歳代	80	63.8%	51.3%	42.5%	22.5%	27.5%	20.0%
30～40歳代	304	70.4%	54.6%	60.9%	50.0%	51.3%	31.9%
50～60歳代	300	79.3%	64.3%	44.0%	42.3%	39.0%	27.3%
70歳以上	217	65.4%	53.9%	32.3%	37.3%	35.5%	22.6%

	回答者数（n）	品川区について学べる情報（品川の歴史やまちの特徴など）	区政に関する資料や統計	区民活動団体に関する情報	区民活動の成果や活動をPRする情報（区民の作品の展示など）	その他	無回答
全体	**903**	**26.2%**	**25.7%**	**17.1%**	**12.2%**	**5.0%**	**3.2%**
10～20歳代	80	7.5%	31.3%	5.0%	7.5%	8.8%	1.3%
30～40歳代	304	26.3%	24.7%	16.1%	15.1%	5.9%	0.7%
50～60歳代	300	28.0%	25.7%	19.7%	11.3%	4.7%	1.3%
70歳以上	217	30.4%	25.3%	19.4%	11.1%	2.8%	9.7%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

区庁舎で得られるとよいと思う情報について年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「10～20 歳代」では、「区政に関する資料や統計」以外のすべての項目で、全体と比べ回答割合が低い傾向が見られますが、特に「区主催のイベント情報」、「地域のイベント情報」、「品川区について学べる情報（品川の歴史やまちの特徴など）」、「区民活動団体に関する情報」の回答割合の低さが顕著となっています。

・「30～40 歳代」では、「くらしの情報や地域の情報（お店、グルメ、遊び場など）」、「地域のイベント情報」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「70 歳以上」では、多くの項目で全体と比べ回答割合が低い傾向が見られますが、特に「くらしの情報や地域の情報（お店、グルメ、遊び場など）」の回答割合の低さが顕著となっています。

■「区庁舎で得られるとよいと思う情報」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	区の事業（区民サービス）や手続きに関する情報	防災情報	くらしの情報や地域の情報（お店、グルメ、遊び場など）	区主催のイベント情報	地域のイベント情報	品川区をＰＲする情報や観光情報
全体	**903**	**71.5%**	**57.4%**	**46.6%**	**41.9%**	**41.3%**	**27.0%**
品川地区	257	73.2%	56.4%	50.2%	42.4%	41.6%	29.2%
大崎地区	129	65.9%	61.2%	44.2%	42.6%	38.8%	27.9%
大井地区	203	76.4%	61.6%	49.3%	44.3%	42.9%	27.6%
荏原地区	244	70.9%	54.5%	43.9%	38.9%	41.4%	25.0%
八潮地区	23	65.2%	56.5%	43.5%	43.5%	30.4%	43.5%
分からない・答えない	38	65.8%	44.7%	44.7%	44.7%	42.1%	13.2%

	回答者数（n）	品川区について学べる情報（品川の歴史やまちの特徴など）	区政に関する資料や統計	区民活動団体に関する情報	区民活動の成果や活動をＰＲする情報（区民の作品の展示など）	その他	無回答
全体	**903**	**26.2%**	**25.7%**	**17.1%**	**12.2%**	**5.0%**	**3.2%**
品川地区	257	26.1%	23.7%	17.1%	11.7%	3.5%	2.7%
大崎地区	129	29.5%	27.1%	20.9%	11.6%	3.9%	3.1%
大井地区	203	24.6%	26.6%	16.3%	13.8%	8.4%	2.0%
荏原地区	244	26.6%	27.9%	15.2%	12.7%	4.5%	4.5%
八潮地区	23	34.8%	30.4%	21.7%	8.7%	0.0%	4.3%
分からない・答えない	38	18.4%	13.2%	18.4%	10.5%	5.3%	2.6%
無回答	9	22.2%	22.2%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

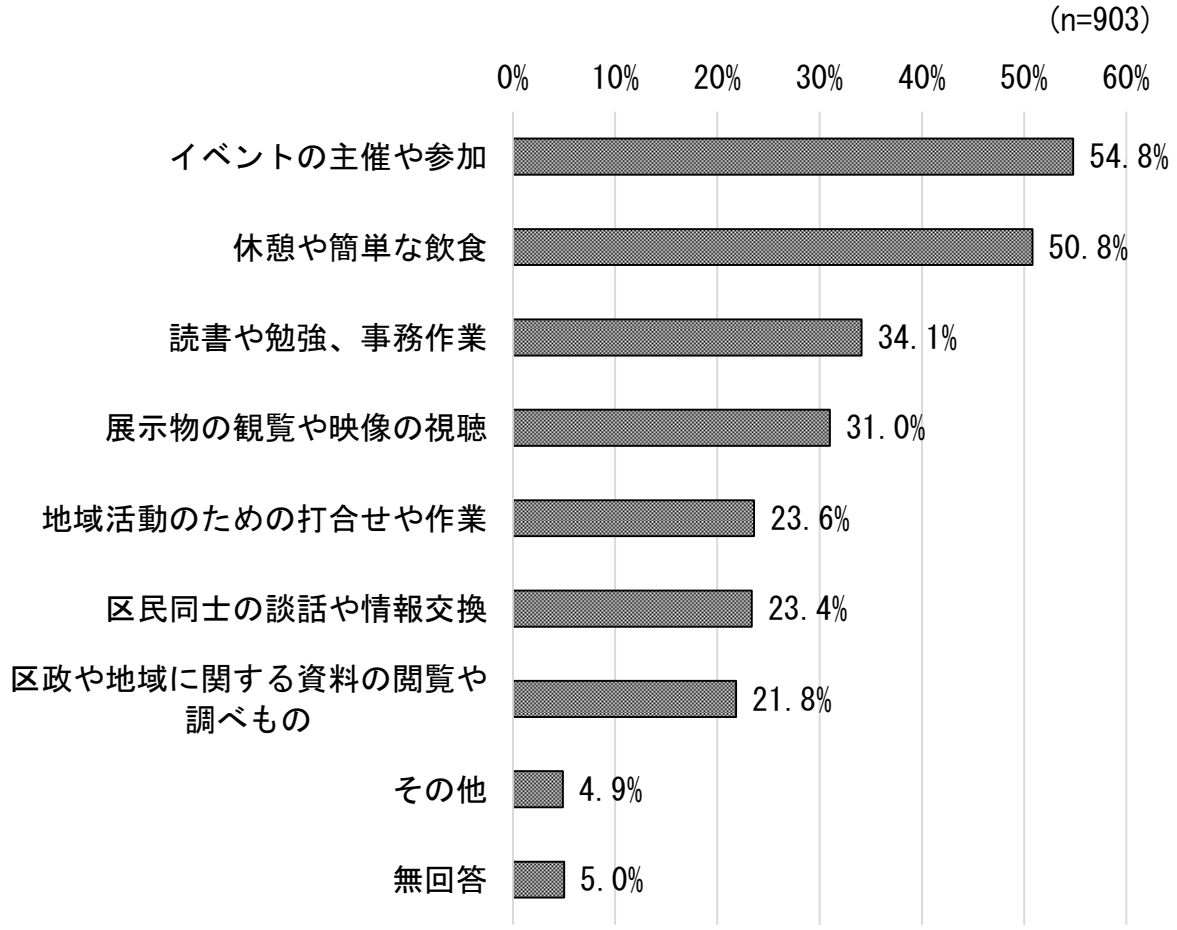
区庁舎で得られるとよいと思う情報について居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「大崎地区」では、「区の事業（区民サービス）や手続きに関する情報」の回答割合が、全体と比べ低い傾向となっています。

・「八潮地区」では、「品川区をＰＲする情報や観光情報」、「品川区について学べる情報（品川の歴史やまちの特徴など）」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「区の事業（区民サービス）や手続きに関する情報」、「地域のイベント情報」は低い傾向となっています。

（２）「区民協働・交流スペース」の利用方法【問８】

問8　「区民協働・交流スペース」をどのように使ってみたいと思いますか。
（複数回答可）



・「区民協働・交流スペース」をどのように使ってみたいかを聞いたところ、「イベントの主催や参加」の割合が 54.8%と最も高く、次いで「休憩や簡単な飲食」(50.8%)、「読書や勉強、事務作業」(34.1%) となっています。

・「その他」では“子どもの遊び場”、“学習や交流の場”、“フリーマーケット”、“利用しないと思う”、“不要である” などの回答が見られます。

■「『区民協働・交流スペース』の利用方法」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	イベントの主催や参加	休憩や簡単な飲食	読書や勉強、事務作業	展示物の観覧や映像の視聴	地域活動のための打合せや作業	区民同士の談話や情報交換	区政や地域に関する資料の閲覧や調べもの	その他	無回答
全体	**903**	**54.8%**	**50.8%**	**34.1%**	**31.0%**	**23.6%**	**23.4%**	**21.8%**	**4.9%**	**5.0%**
10～20歳代	80	47.5%	58.8%	61.3%	17.5%	15.0%	17.5%	12.5%	2.5%	1.3%
30～40歳代	304	60.5%	53.0%	46.4%	29.9%	28.9%	24.0%	15.5%	6.3%	0.7%
50～60歳代	300	58.0%	47.0%	30.0%	35.7%	25.7%	21.3%	23.0%	4.0%	3.0%
70歳以上	217	45.2%	50.2%	12.4%	31.3%	16.1%	27.6%	32.7%	4.6%	15.2%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

「区民協働・交流スペース」の利用方法について年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「10～20 歳代」では、「休憩や簡単な飲食」、「読書や勉強、事務作業」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、その他の項目は全般に低い傾向となっています。

・「30～40 歳代」では、「イベントの主催や参加」、「読書や勉強、事務作業」、「地域活動のための打合せや作業」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「70 歳以上」では、「区政や地域に関する資料の閲覧や調べもの」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。また、約 15%が「無回答」となっています。

・いずれの項目も年齢階層により傾向に違いが見られますが、特に「読書や勉強、事務作業」の利用意向は、若い世代で高く、年齢が上がるにつれて低くなる傾向が顕著となっています。

■「『区民協働・交流スペース』の利用方法」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	イベントの主催や参加	休憩や簡単な飲食	読書や勉強、事務作業	展示物の観覧や映像の視聴	地域活動のための打合せや作業	区民同士の談話や情報交換	区政や地域に関する資料の閲覧や調べもの	その他	無回答
全体	**903**	**54.8%**	**50.8%**	**34.1%**	**31.0%**	**23.6%**	**23.4%**	**21.8%**	**4.9%**	**5.0%**
品川地区	257	55.3%	52.5%	35.8%	32.7%	19.8%	20.6%	22.2%	4.7%	3.5%
大崎地区	129	56.6%	42.6%	30.2%	36.4%	20.9%	23.3%	25.6%	2.3%	5.4%
大井地区	203	54.2%	53.7%	39.4%	30.0%	21.7%	23.2%	21.2%	6.9%	3.0%
荏原地区	244	52.0%	50.0%	32.8%	29.5%	27.9%	26.2%	18.4%	4.9%	8.6%
八潮地区	23	65.2%	52.2%	13.0%	30.4%	43.5%	30.4%	39.1%	0.0%	4.3%
分からない・答えない	38	60.5%	55.3%	28.9%	21.1%	31.6%	21.1%	21.1%	5.3%	2.6%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の赤線太枠は、分析で記述している項目です。

「区民協働・交流スペース」の利用方法について居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「大崎地区」では、「展示物の観覧や映像の視聴」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「休憩や簡単な飲食」は低い傾向となっています。

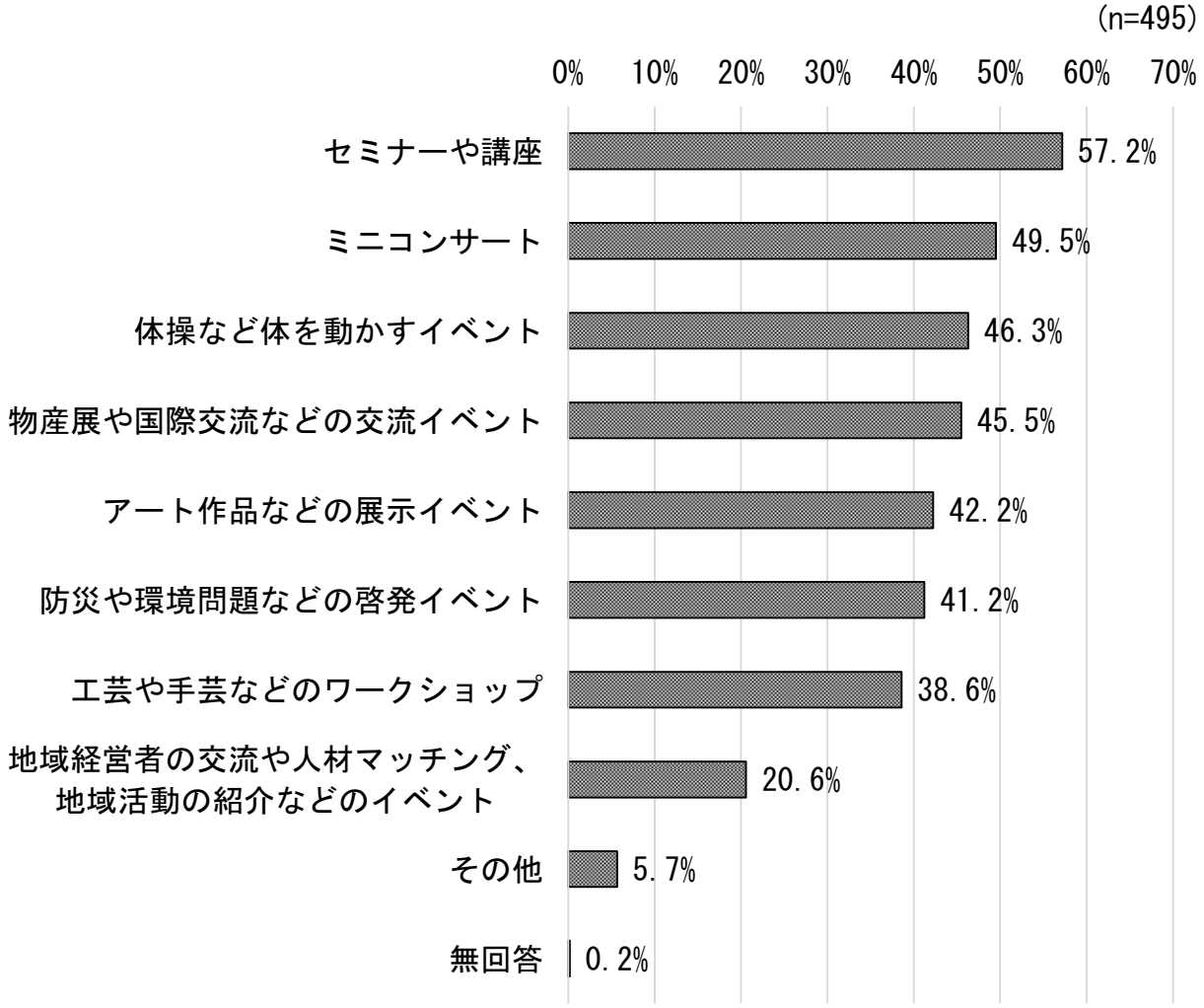
・「大井地区」では、「読書や勉強、事務作業」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「八潮地区」では、「イベントの主催や参加」、「地域活動のための打合せや作業」、「区民同士の談話や情報交換」、「区政や地域に関する資料の閲覧や調べもの」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「読書や勉強、事務作業」は低い傾向となっています。

（３）主催・参加してみたいイベント【問９】

※問８の「『区民協働・交流スペース』の利用方法」で、「イベントの主催や参加」を選択した方に絞って集計しています。

問9　どのようなイベントを主催・参加してみたいと思いますか。
（複数回答可）



・問８で「イベントの主催や参加」を選択した回答者に対し、主催・参加してみたいイベントを聞いたところ、「セミナーや講座」の割合が 57.2%と最も高く、次いで「ミニコンサート」(49.5%)、「体操など体を動かすイベント」(46.3%)、「物産展や国際交流などの交流イベント」(45.5%)、「アート作品などの展示イベント」(42.2%) となっています。

・「その他」では“子どもや子育て世代の交流イベント”、“ダンス”、“民間企業とのコラボイベント” などの回答が見られます。

■「主催・参加してみたいイベント」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	セミナーや講座	ミニコンサート	体操など体を動かすイベント	物産展や国際交流などの交流イベント	アート作品などの展示イベント	防災や環境問題などの啓発イベント	工芸や手芸などのワークショップ	地域経営者の交流や人材マッチング、地域活動の紹介などのイベント	その他	無回答
全体	**495**	**57.2%**	**49.5%**	**46.3%**	**45.5%**	**42.2%**	**41.2%**	**38.6%**	**20.6%**	**5.7%**	**0.2%**
10～20歳代	38	39.5%	34.2%	26.3%	26.3%	42.1%	21.1%	42.1%	21.1%	13.2%	0.0%
30～40歳代	184	59.8%	48.4%	48.9%	48.9%	48.9%	37.5%	46.7%	25.5%	8.7%	0.0%
50～60歳代	174	66.1%	51.1%	48.9%	49.4%	36.8%	44.3%	37.4%	19.0%	2.3%	0.0%
70歳以上	98	42.9%	55.1%	43.9%	39.8%	39.8%	50.0%	23.5%	14.3%	3.1%	1.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

主催・参加してみたいイベントについて年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「30～40 歳代」では、「アート作品などの展示イベント」、「工芸や手芸などのワークショップ」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「50～60 歳代」では、「セミナーや講座」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「70 歳以上」では、「ミニコンサート」、「防災や環境問題などの啓発イベント」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

■「主催・参加してみたいイベント」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	セミナーや講座	ミニコンサート	体操など体を動かすイベント	物産展や国際交流などの交流イベント	アート作品などの展示イベント	防災や環境問題などの啓発イベント	工芸や手芸などのワークショップ	地域経営者の交流や人材マッチング、地域活動の紹介などのイベント	その他	無回答
全体	**495**	**57.2%**	**49.5%**	**46.3%**	**45.5%**	**42.2%**	**41.2%**	**38.6%**	**20.6%**	**5.7%**	**0.2%**
品川地区	142	56.3%	46.5%	45.1%	40.8%	44.4%	39.4%	36.6%	18.3%	4.9%	0.0%
大崎地区	73	54.8%	49.3%	35.6%	52.1%	39.7%	46.6%	31.5%	23.3%	6.8%	1.4%
大井地区	110	63.6%	53.6%	52.7%	48.2%	37.3%	37.3%	39.1%	23.6%	6.4%	0.0%
荏原地区	127	51.2%	52.8%	45.7%	46.5%	49.6%	40.9%	42.5%	20.5%	6.3%	0.0%
八潮地区	15	66.7%	60.0%	46.7%	40.0%	33.3%	66.7%	26.7%	13.3%	0.0%	0.0%
分からない・答えない	23	60.9%	26.1%	56.5%	39.1%	34.8%	39.1%	60.9%	17.4%	4.3%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

主催・参加してみたいイベントについて居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「大崎地区」では、「物産展や国際交流などの交流イベント」、「防災や環境問題などの啓発イベント」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

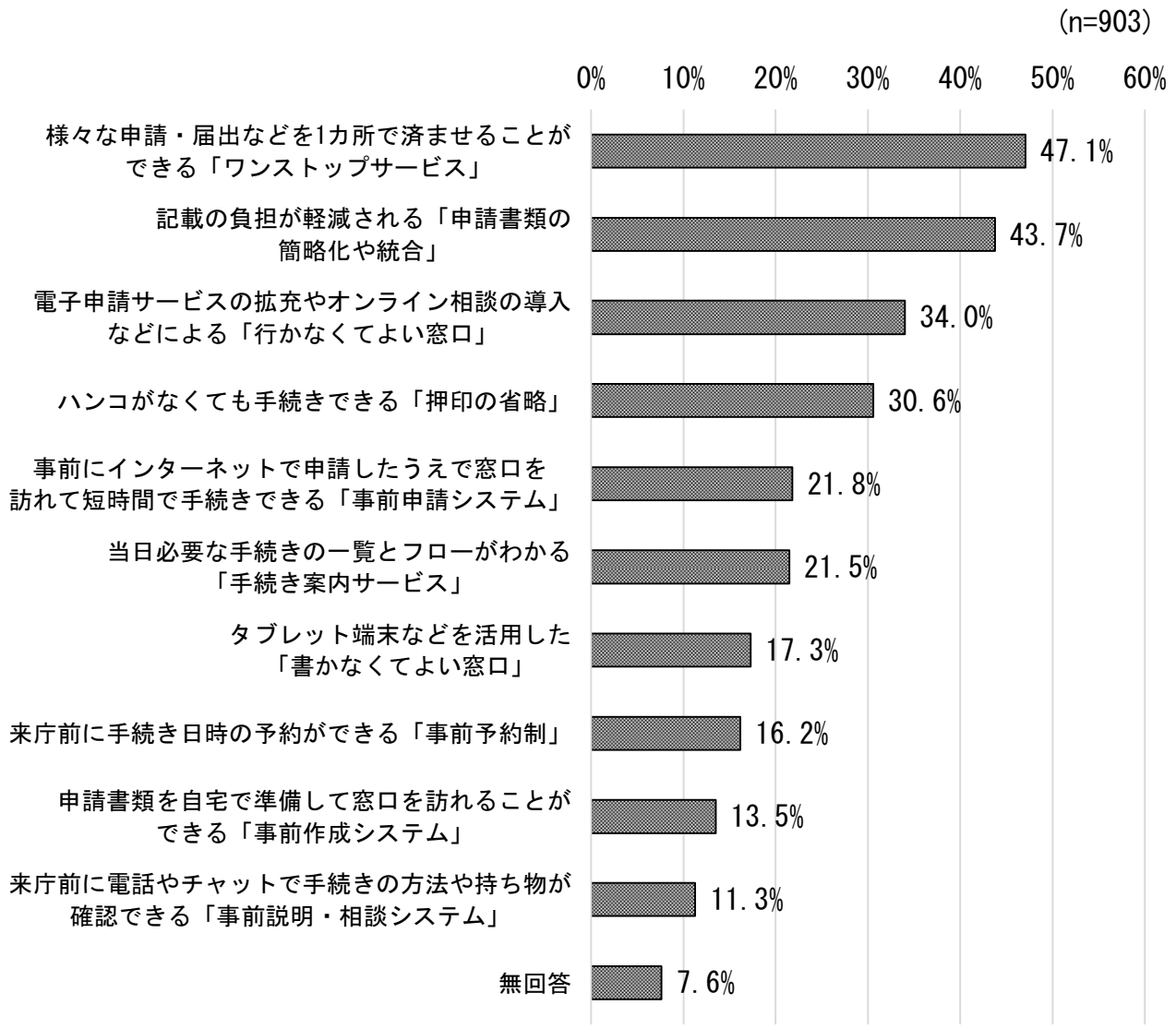
・「大井地区」では、「セミナーや講座」、「体操など体を動かすイベント」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「荏原地区」では、「アート作品などの展示イベント」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

５．区民サービスについて

（１）ＩＣＴ（情報通信技術）などを活用した仕組みで拡充・新規導入すべきもの【問 10】

問10　ＩＣＴ（情報通信技術）などを活用した仕組みとして、拡充または新規導入するのがよいと思うものをご回答ください。（３つまで）



※電子申請サービス：自宅や事業所のパソコンからインターネットを使って、区への各種申請・届出の一部が実施できるサービス。講座やイベントの申込み、妊娠届（母子健康手帳交付申請）、電気式生ごみ処理機購入助成申込など 70 を超える手続きで電子申請サービスが利用できる。

・ＩＣＴ（情報通信技術）などを活用した仕組みで拡充・新規導入すべきものについて聞いたところ、「様々な申請・届出などを 1 カ所で済ませることができる『ワンストップサービス』」の割合が 47.1%と最も高く、次いで「記載の負担が軽減される『申請書類の簡略化や統合』」(43.7%)、「電子申請サービスの拡充やオンライン相談の導入などによる『行かなくてよい窓口』」(34.0%)、「ハンコがなくても手続きできる『押印の省略』」(30.6%)、「事前にインターネットで申請したうえで窓口を訪れて短時間で手続きできる『事前申請システム』」(21.8%)、「当日必要な手続きの一覧とフローがわかる『手続き案内サービス』」

（21.5%）となっています。

・「その他」では“コンビニエンスストアでできる手続きの拡充”、“マイナンバーカードの更なる活用”、“混雑状況や待ち時間の配信やモニター設置”のほか、“パソコンやインターネットができない人に配慮してほしい”などの回答が見られます。

■「ＩＣＴ（情報通信技術）などを活用した仕組みで拡充・新規導入すべきもの」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	「ワンストップサービス」	「申請書類の簡略化や統合」	「行かなくてよい窓口」	「押印の省略」	「事前申請システム」	「手続き案内サービス」
全体	**903**	**47.1%**	**43.7%**	**34.0%**	**30.6%**	**21.8%**	**21.5%**
10～20歳代	80	48.8%	37.5%	50.0%	35.0%	32.5%	18.8%
30～40歳代	304	42.4%	43.1%	51.3%	32.6%	28.3%	14.8%
50～60歳代	300	52.0%	47.0%	29.7%	28.7%	24.3%	27.7%
70歳以上	217	46.5%	42.4%	10.1%	29.0%	5.5%	23.5%

	回答者数（n）	「書かなくてよい窓口」	「事前予約制」	「事前作成システム」	「事前説明・相談システム」	無回答
全体	**903**	**17.3%**	**16.2%**	**13.5%**	**11.3%**	**7.6%**
10～20歳代	80	22.5%	20.0%	10.0%	8.8%	1.3%
30～40歳代	304	21.1%	18.1%	12.8%	8.9%	3.9%
50～60歳代	300	18.7%	13.7%	14.0%	12.3%	3.7%
70歳以上	217	8.3%	15.7%	15.2%	14.3%	20.3%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

ＩＣＴ（情報通信技術）などを活用した仕組みで拡充・新規導入すべきものについて年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「10～20 歳代」と「30～40 歳代」では、約半数が「電子申請サービスの拡充やオンライン相談の導入などによる『行かなくてよい窓口』」を望んでおり、全体と比べ高い傾向となっています。また、「事前にインターネットで申請したうえで窓口を訪れて短時間で手続きできる『事前申請システム』」の回答割合も、全体と比べ高い傾向となっています。

・一方「70 歳以上」では、それらの 2 項目の回答割合は、全体と比べ著しく低い傾向となっています。また、「無回答」の回答割合が約 2 割と、全体と比べ高い傾向となっています。

■「ＩＣＴ（情報通信技術）などを活用した仕組みで拡充・新規導入すべきもの」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	「ワンストップサービス」	「申請書類の簡略化や統合」	「行かなくてよい窓口」	「押印の省略」	「事前申請システム」	「手続き案内サービス」
全体	**903**	**47.1%**	**43.7%**	**34.0%**	**30.6%**	**21.8%**	**21.5%**
品川地区	257	50.6%	45.1%	31.1%	31.9%	18.3%	18.7%
大崎地区	129	44.2%	38.0%	45.7%	25.6%	26.4%	24.8%
大井地区	203	47.8%	38.9%	33.5%	31.0%	27.6%	21.7%
荏原地区	244	43.9%	49.6%	32.0%	30.3%	20.1%	19.7%
八潮地区	23	56.5%	43.5%	21.7%	26.1%	21.7%	52.2%
分からない・答えない	38	42.1%	44.7%	44.7%	44.7%	13.2%	18.4%

	回答者数（n）	「書かなくてよい窓口」	「事前予約制」	「事前作成システム」	「事前説明・相談システム」	無回答
全体	**903**	**17.3%**	**16.2%**	**13.5%**	**11.3%**	**7.6%**
品川地区	257	15.2%	16.0%	13.6%	12.5%	10.1%
大崎地区	129	14.7%	14.7%	12.4%	12.4%	5.4%
大井地区	203	22.2%	22.2%	12.3%	9.9%	4.9%
荏原地区	244	18.4%	13.5%	14.8%	11.1%	8.6%
八潮地区	23	13.0%	8.7%	13.0%	8.7%	4.3%
分からない・答えない	38	13.2%	10.5%	15.8%	7.9%	5.3%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

ＩＣＴ（情報通信技術）などを活用した仕組みで拡充・新規導入すべきものについて居住地区別に見ると、次のとおりです。

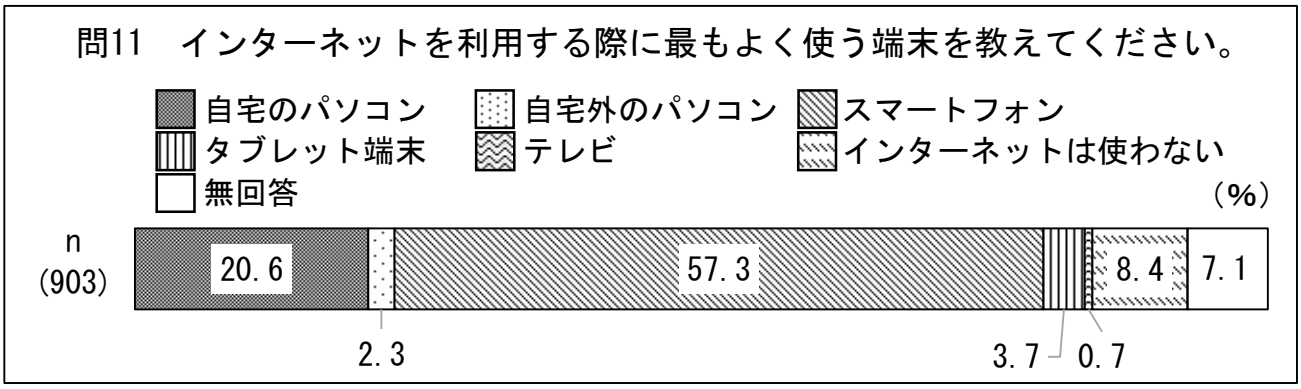
・「大崎地区」では、「電子申請サービスの拡充やオンライン相談の導入などによる『行かなくてよい窓口』」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「大井地区」では、「事前にインターネットで申請したうえで窓口を訪れて短時間で手続きできる『事前申請システム』」、「来庁前に手続き日時の予約ができる『事前予約制』」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「荏原地区」では、「記載の負担が軽減される『申請書類の簡略化や統合』」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「八潮地区」では、「様々な申請・届出などを１カ所で済ませることができる『ワンストップサービス』」、「当日必要な手続きの一覧とフローがわかる『手続き案内サービス』」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

（２）インターネットを利用する際に最もよく使う端末【問 11】



・インターネットを利用する際に最もよく使う端末について聞いたところ、「スマートフォン」の割合が 57.3%と最も高く、次いで「自宅のパソコン」（20.6%）となっています。

・「インターネットは使わない」の割合は、8.4%となっています。

■「インターネットを利用する際に最もよく使う端末」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	自宅のパソコン	自宅外のパソコン	スマートフォン	タブレット端末	テレビ	インターネットは使わない	無回答
全体	**903**	**20.6%**	**2.3%**	**57.3%**	**3.7%**	**0.7%**	**8.4%**	**7.1%**
10～20歳代	80	10.0%	0.0%	86.3%	2.5%	1.3%	0.0%	0.0%
30～40歳代	304	11.5%	3.6%	78.9%	3.0%	0.0%	0.3%	2.6%
50～60歳代	300	28.0%	2.7%	54.3%	6.0%	0.7%	4.7%	3.7%
70歳以上	217	27.2%	0.9%	20.7%	1.8%	1.4%	27.6%	20.3%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の赤線太枠は、分析で記述している項目です。

インターネットを利用する際に最もよく使う端末について年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「10～20 歳代」と「30～40 歳代」では、「スマートフォン」の回答割合が 8 割前後と、全体と比べ著しく高い傾向となっている一方、「自宅のパソコン」、「インターネットは使わない」の回答割合は低い傾向となっています。若い世代では、「スマートフォン」がインターネット利用における主たる端末となっていることがわかります。

・一方、「70 歳以上」では、「スマートフォン」の回答割合が、全体と比べ著しく低い傾向となっています。また、3 割近くが「インターネットは使わない」、約 2 割が「無回答」と回答しています。「70 歳以上」では、「自宅のパソコン」がインターネット利用における主たる端末となっていることがわかります。

・年齢が上がるにつれて「スマートフォン」の回答割合が減り、「自宅のパソコン」の回答割合が増える傾向が見られます。また、「インターネットを使わない」方は、70 歳未満の年齢階層ではほとんどいませんが、「70 歳以上」では 3 割近くに達しています。

■「インターネットを利用する際に最もよく使う端末」を居住地区別に見ると・・・

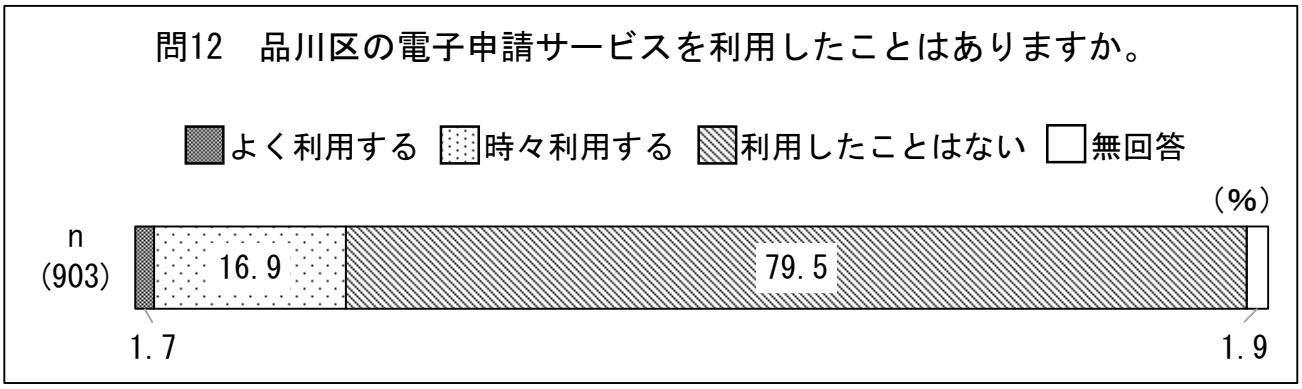
	回答者数（n）	自宅のパソコン	自宅外のパソコン	スマートフォン	タブレット端末	テレビ	インターネットは使わない	無回答
全体	**903**	**20.6%**	**2.3%**	**57.3%**	**3.7%**	**0.7%**	**8.4%**	**7.1%**
品川地区	257	21.0%	3.1%	56.8%	1.9%	0.4%	7.8%	8.9%
大崎地区	129	20.9%	4.7%	56.6%	3.9%	0.0%	7.8%	6.2%
大井地区	203	23.2%	0.5%	61.6%	3.0%	0.5%	5.4%	5.9%
荏原地区	244	19.3%	2.5%	57.0%	4.5%	0.4%	10.2%	6.1%
八潮地区	23	21.7%	0.0%	39.1%	8.7%	8.7%	13.0%	8.7%
分からない・答えない	38	13.2%	0.0%	60.5%	7.9%	2.6%	13.2%	2.6%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

インターネットを利用する際に最もよく使う端末について居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「八潮地区」では、「タブレット端末」、「テレビ」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「スマートフォン」は低い傾向となっています。

（３）品川区の電子申請サービスの利用状況【問 12】



※電子申請サービス：自宅や事業所のパソコンからインターネットを使って、区への各種申請・届出の一部が実施できるサービス。講座やイベントの申込み、妊娠届（母子健康手帳交付申請）、電気式生ごみ処理機購入助成申込など 70 を超える手続きで電子申請サービスが利用できる。

・品川区の電子申請サービスの利用状況について聞いたところ、「よく利用する」（1.7%）と「時々利用する」（16.9%）を合わせた“利用する”の回答割合は 18.6%となっています。一方で、「利用したことはない」の割合は、79.5%となっています。

■「品川区の電子申請サービスの利用状況」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数（n）	よく利用する	時々利用する	利用したことはない	無回答
全体	**903**	**1.7%**	**16.9%**	**79.5%**	**1.9%**
10～20歳代	80	1.3%	17.5%	81.3%	0.0%
30～40歳代	304	2.0%	24.0%	74.0%	0.0%
50～60歳代	300	2.0%	16.3%	81.3%	0.3%
70歳以上	217	0.9%	7.8%	83.9%	7.4%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

品川区の電子申請サービスの利用状況について年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「よく利用する」と「時々利用する」を合わせた“利用する”の回答割合は、全体と比べ「30～40 歳代」で高く、「70 歳以上」で低い傾向となっています。

・「70 歳以上」では、「無回答」の回答割合も高い傾向となっています。

■「品川区の電子申請サービスの利用状況」を居住地区別に見ると・・・

	回答者数（n）	よく利用する	時々利用する	利用したことはない	無回答
全体	**903**	**1.7%**	**16.9%**	**79.5%**	**1.9%**
品川地区	257	1.6%	16.0%	80.5%	1.9%
大崎地区	129	1.6%	15.5%	81.4%	1.6%
大井地区	203	3.4%	18.7%	76.4%	1.5%
荏原地区	244	0.8%	17.6%	79.1%	2.5%
八潮地区	23	0.0%	21.7%	73.9%	4.3%
分からない・答えない	38	0.0%	13.2%	86.8%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

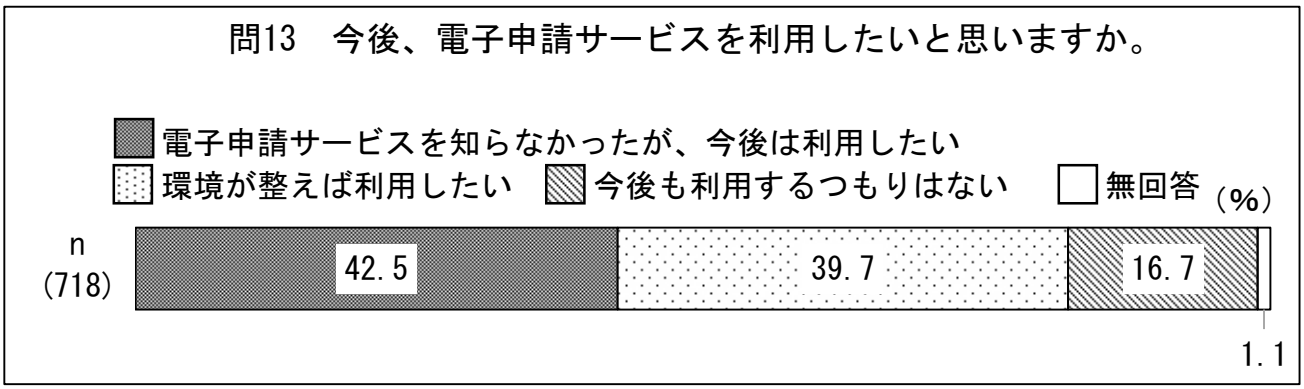
品川区の電子申請サービスの利用状況について居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「八潮地区」では、「利用したことはない」の回答割合が、全体と比べ低い傾向となっています。

（４）今後の電子申請サービスの利用意向【問 13】

【電子申請サービスを利用したいか】

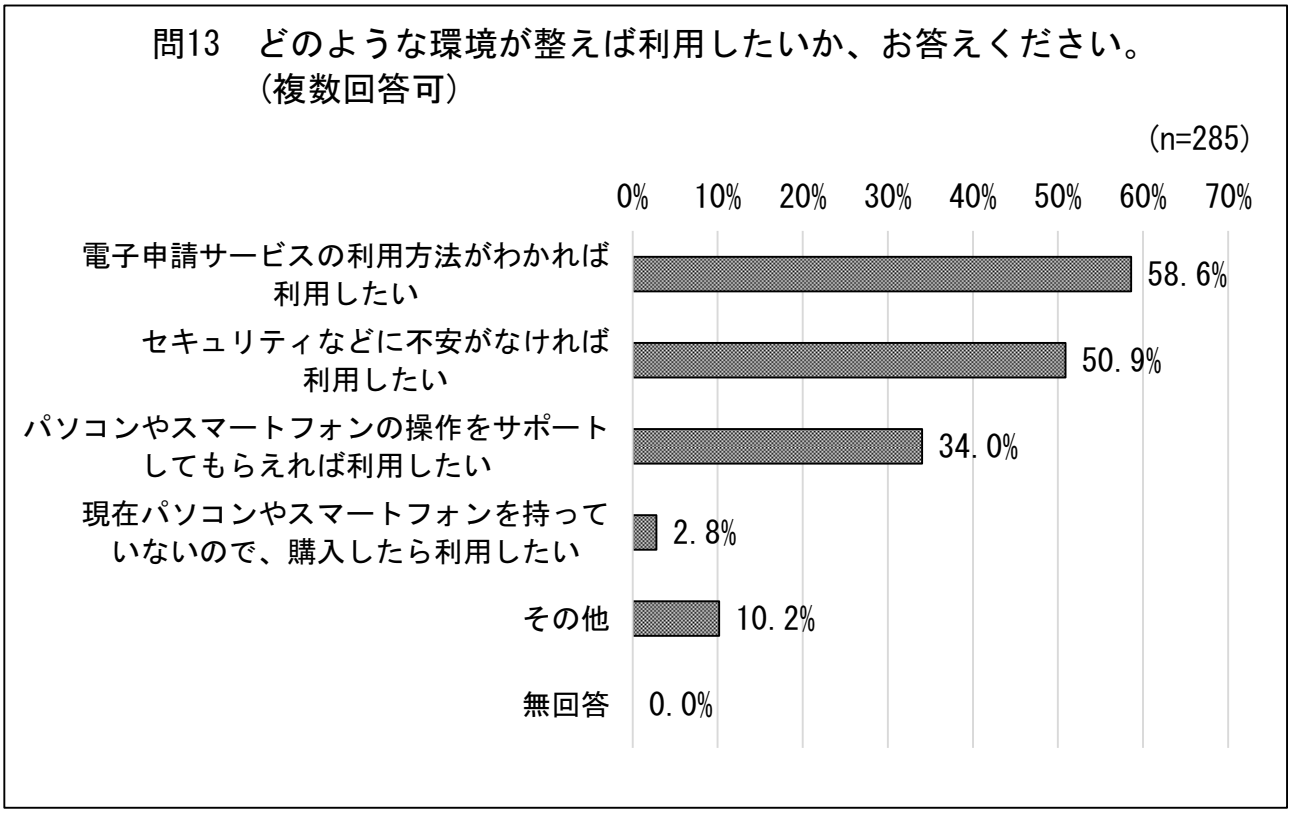
※問 12 の「品川区の電子申請サービスの利用状況」で、「利用したことはない」を選択した方に絞って集計しています。



・問 12 で「利用したことはない」を選択した回答者に対し、今後の利用意向について聞いたところ、「電子申請サービスは知らなかったが、今後は利用したい」の割合が 42.5%と最も高く、次いで「環境が整えば利用したい」(39.7%)、「今後も利用するつもりはない」(16.7%) となっています。

【どのような環境が整えば利用したいか】

※問 13（前問）の「電子申請サービスを利用したいか」で、「環境が整えば利用したい」を選択した方に絞って集計しています。



・問 13 の【電子申請サービスを利用したいか】で「環境が整えば利用したい」を選択した回答者に対し、どのような環境が整えば利用したいかについて聞いたところ、「電子申請サ

ービスの利用方法がわかれば利用したい」の割合が 58.6%と最も高く、次いで「セキュリティなどに不安がなければ利用したい」（50.9%）、「パソコンやスマートフォンの操作をサポートしてもらえれば利用したい」（34.0%）となっています。

・「その他」では“利用機会がなかった”、“電子申請できる範囲が拡充すれば利用したい”、“操作が簡単になれば利用したい”、“手間がかかる”などの回答が見られます。

■「今後の電子申請サービスの利用意向」を年齢階層別に見ると・・・

【電子申請サービスを利用したいか】

	回答者数（n）	電子申請サービスを知らなかったが、今後は利用したい	環境が整えば利用したい	今後も利用するつもりはない	無回答
全体	**718**	**42.5%**	**39.7%**	**16.7%**	**1.1%**
10～20歳代	65	58.5%	33.8%	7.7%	0.0%
30～40歳代	225	67.6%	29.8%	2.7%	0.0%
50～60歳代	244	37.3%	50.4%	12.3%	0.0%
70歳以上	182	13.2%	39.0%	43.4%	4.4%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

今後の電子申請サービスの利用意向について年齢階層別に見ると、次のとおりです。

・「10～20 歳代」、「30～40 歳代」では、「電子申請サービスを知らなかったが、今後は利用しない」の回答割合が最も高く、全体と比べ高い傾向となっている一方、「今後も利用するつもりはない」は低い傾向となっています。

・「50～60 歳代」では、「環境が整えば利用したい」の回答割合が最も高く、全体と比べ高い傾向となっています。

・「70 歳以上」では、「今後も利用するつもりはない」の回答割合が最も高く、全体と比べ著しく高い傾向となっている一方、「電子申請サービスを知らなかったが、今後は利用したい」は著しく低い傾向となっています。

【どのような環境が整えば利用したいか】

	回答者数（n）	電子申請サービスの利用方法がわかれば利用したい	セキュリティなどに不安がなければ利用したい	パソコンやスマートフォンの操作をサポートしてもらえれば利用したい	現在パソコンやスマートフォンを持っていないので、購入したら利用したい	その他	無回答
全体	**285**	**58.6%**	**50.9%**	**34.0%**	**2.8%**	**10.2%**	**0.0%**
10～20歳代	22	63.6%	31.8%	13.6%	0.0%	13.6%	0.0%
30～40歳代	67	59.7%	40.3%	19.4%	0.0%	20.9%	0.0%
50～60歳代	123	60.2%	62.6%	32.5%	1.6%	6.5%	0.0%
70歳以上	71	52.1%	46.5%	54.9%	8.5%	5.6%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

どのような環境が整えば利用したいかについて年齢階層別に見ると、次のとおりです。

- 「10～20 歳代」では、「電子申請サービスの利用方法がわかれば利用したい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。
- 「30～40 歳代」では、「その他」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。
- 「50～60 歳代」では、「セキュリティなどに不安がなければ利用したい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。
- 「70 歳以上」では、「パソコンやスマートフォンの操作をサポートしてもらえれば利用したい」、「現在パソコンやスマートフォンを持っていないので、購入したら利用したい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

■「今後の電子申請サービスの利用意向」を居住地区別に見ると・・・

【電子申請サービスを利用したいか】

	回答者数（n）	電子申請サービスを知らなかったが、今後は利用したい	環境が整えば利用したい	今後も利用するつもりはない	無回答
全体	**718**	**42.5%**	**39.7%**	**16.7%**	**1.1%**
品川地区	207	40.1%	41.5%	17.9%	0.5%
大崎地区	105	58.1%	29.5%	12.4%	0.0%
大井地区	155	40.0%	46.5%	12.9%	0.6%
荏原地区	193	40.9%	39.9%	17.1%	2.1%
八潮地区	17	17.6%	41.2%	35.3%	5.9%
分からない・答えない	33	51.5%	27.3%	21.2%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い
※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

今後の電子申請サービスの利用意向について居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「大崎地区」では、「電子申請サービスを知らなかったが、今後は利用したい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

・「大井地区」では、「環境が整えば利用したい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

【どのような環境が整えば利用したいか】

	回答者数（n）	電子申請サービスの利用方法がわかれば利用したい	セキュリティなどに不安がなければ利用したい	パソコンやスマートフォンの操作をサポートしてもらえれば利用したい	現在パソコンやスマートフォンを持っていないので、購入したら利用したい	その他	無回答
全体	**285**	**58.6%**	**50.9%**	**34.0%**	**2.8%**	**10.2%**	**0.0%**
品川地区	86	61.6%	44.2%	39.5%	4.7%	10.5%	0.0%
大崎地区	31	51.6%	71.0%	29.0%	0.0%	9.7%	0.0%
大井地区	72	51.4%	45.8%	34.7%	2.8%	15.3%	0.0%
荏原地区	77	61.0%	50.6%	28.6%	2.6%	7.8%	0.0%
八潮地区	7	57.1%	71.4%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%
分からない・答えない	9	88.9%	66.7%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%

全体と比べて5ポイント以上高い
全体と比べて5ポイント以上低い

※表中の**赤線太枠**は、分析で記述している項目です。

どのような環境が整えば利用したいかについて居住地区別に見ると、次のとおりです。

・「品川地区」では、「パソコンやスマートフォンの操作をサポートしてもらえれば利用したい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「セキュリティなどに不安がなければ利用したい」は低い傾向となっています。

・「大崎地区」では、「セキュリティなどに不安がなければ利用したい」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「電子申請サービスの利用方法がわかれば利用したい」、「パソコンやスマートフォンの操作をサポートしてもらえれば利用したい」は低い傾向となっています。

・「大井地区」では、「その他」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「電子申請サービスの利用方法がわかれば利用したい」、「セキュリティなどに不安がなければ利用したい」は低い傾向となっています。

・「荏原地区」では、「パソコンやスマートフォンの操作をサポートしてもらえれば利用したい」の回答割合が、全体と比べ低い傾向となっています。

６．自由意見

アンケート調査票の最後に設けた自由記述欄には、208 人の回答者から 240 件の意見を頂きました。意見の内容を分類し整理すると、次のとおりとなります。

分類	件数	主な意見の概要
バリアフリーに関する意見	9 件	段差がない庁舎がよい、滑りにくくしほしい、高齢者やベビーカーを想定したバリアフリーを進めてほしい、など
オンライン・ICT 環境整備に関する意見	4 件	オンライン申請を拡大してほしい、業務の効率化を進めるためにも IoT 化を促進すべき、など
耐震化や防災拠点機能に関する意見	14 件	災害時に対応できるような広さがあるとよい、災害時の拠点として機能する設備・備蓄があってほしい、など
建物の利用のしやすさに関する意見	15 件	庁内をわかりやすい構造にしてほしい、案内表示をわかりやすくしてほしい、など
導入する機能・スペースに関する意見	45 件	食堂やおしゃれなカフェがほしい、駐車場・駐輪場スペースを十分に確保してほしい、ゆっくり休憩できる場所がほしい、子どもが遊べる場所がほしい、品川の観光をアピールするコーナーがほしい、スポーツできる場所がほしい、など
サービスの充実・ソフト面の改善に関する意見	19 件	区庁舎へ行かなくてもできる手続きを増やしてほしい、待ち時間を短縮してほしい、手続きの案内をわかりやすくしてほしい、など
新庁舎へのアクセスに関する意見	27 件	大井町駅から近くなるのはうれしい、庁舎前までバスを運行してほしい、自転車やバイクで行きやすい環境にしてほしい、周辺道路を整備してほしい、など
コストに関する意見	17 件	お金をかけすぎずに建設すべき、経費を節減し使い勝手の良い庁舎とすべき、将来コストのかからないものとすべき、など
検討方法や検討プロセスへの意見	3 件	基本構想を区民に内容を分かりやすく提示すべき、移転計画も早めに検討したほうがよい、新庁舎の建設は時間をかけて議論すべき、など
新庁舎のコンセプトや方向性に関する意見	48 件	気軽に足が運べる交流の場・憩いの場にしてほしい、職員の働きやすさを重視した庁舎とすべき、環境に配慮した庁舎としてほしい、配置を柔軟に変更でき長く使える庁舎にしてほしい、最小限の機能のスリムな庁舎とすべき、豪華な建物にする必要はない、明るい雰囲気の庁舎がよい、用がなくても気軽に行きたい場所になるとよい、など
「新庁舎は不要」という意見	9 件	この時期に新しい庁舎を整備する必要はない、建物全体を建て直すほど老朽化はしていない、予算の無駄遣いではないか、など
庁舎に関するその他の意見	23 件	新庁舎の完成を楽しみにしている、跡地の活用について知りたい、など
庁舎以外の意見	7 件	―

Ⅲ．調査票

品川区新庁舎整備基本計画の策定に向けた区民アンケート

【来庁手段などについて】

問１　現在の区庁舎を訪れる際に主に利用する交通手段は何ですか。（１つだけ○）

1　徒歩のみ	2　自家用車	3　自転車・バイク
4　バス	5　タクシー	6　鉄道（下神明駅利用）
7　鉄道（大井町駅利用）	8　その他の交通手段（　　）	
9　利用したことがないのでわからない		

問２　【問１で 1～8 を選択した方にお聞きします。】
ご自宅から区庁舎までの所要時間（片道）はどれくらいですか。（１つだけ○）

1　15 分未満	2　15 分～30 分未満	3　30 分～１時間未満	4　１時間以上

問３　【問１で「2　自家用車」、「3　自転車・バイク」を選択した方にお聞きします。】
駐車場・駐輪場を利用する際に不便と感じたことはありますか。（当てはまるものすべてに○）

1　狭くて駐車・駐輪しにくい

2　駐車場・駐輪場の場所や庁舎出入口までの経路がわかりにくい

3　混雑している

4　庁舎出入口まで遠い

5　その他不便と感じたこと（　　）

6　不便と感じたことはない

問４　新庁舎の建設候補地は現庁舎東側の広町地区内の敷地としています。また、大井町駅から新庁舎まで平坦に歩ける屋根付き歩行者デッキを整備する計画となっています（下図参照）。これにより、あなたの庁舎までの交通手段は変わると思いますか（Ａかｂのどちらかに○）。その上で「Ａ　変わると思う」を選択した場合は、主に利用すると思われる交通手段を教えてください。（1～8 の１つだけ○）

【新庁舎への交通手段は変わるか】（ＡかＢのどちらかに○）

Ａ　変わると思う　　**Ｂ　同じだと思う**

Ａを選択した場合、以下も回答

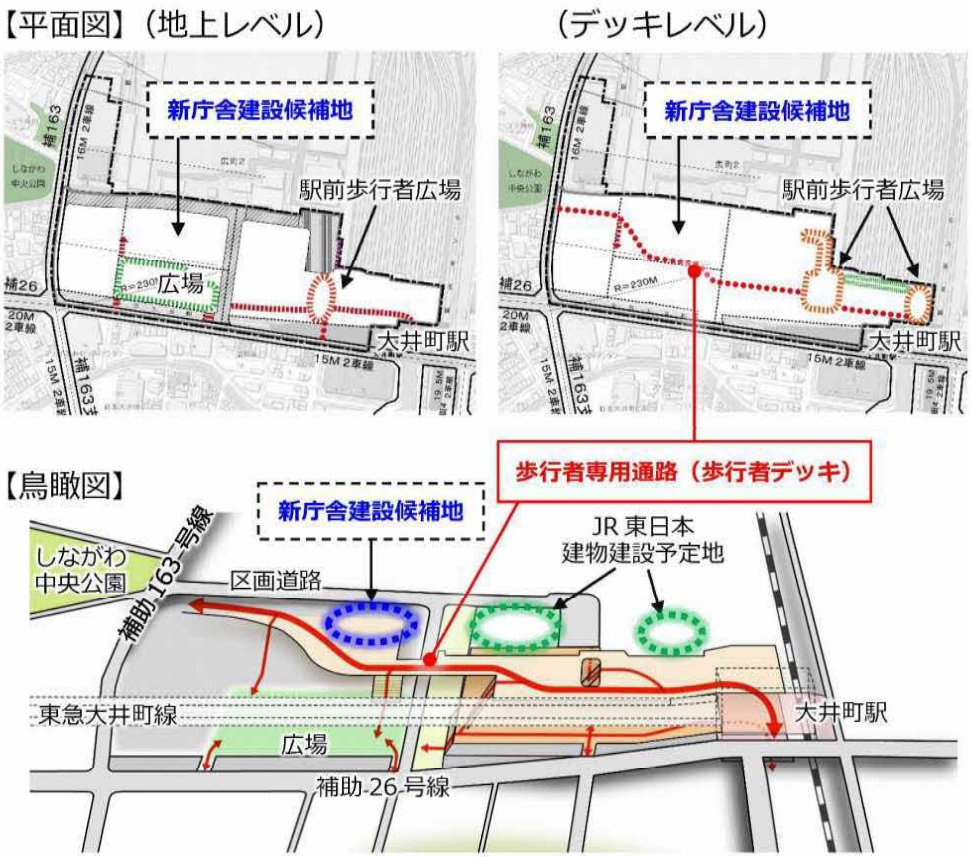
【利用すると思われる交通手段】（１つだけ○）

1　徒歩のみ　　2　自家用車　　3　自転車・バイク

4　バス　　5　タクシー　　6　鉄道（下神明駅利用）

7　鉄道（大井町駅利用）　　8　その他の交通手段（　　）

大井町駅の北側に新しく出入口を設け、新庁舎まで平坦に歩ける屋根付き歩行者デッキを計画しており、現在よりも利便性の高い整備が行われる予定です。



2

【来庁目的や利用施設について】

問５　直近１年間で、区役所を何回くらい利用しましたか。（１つだけ○）

1　０回	**2**　１～２回	**3**　３～４回	**4**　５～９回	**5**　10 回以上

問６　【問５で 2～5 を選択した方にお聞きします。】
直近１年間で区役所を利用した中で、最も滞在時間が長かった日（コロナワクチンの関係での利用を除く）の滞在時間を教えてください。また、その日に利用した窓口やサービスを教えてください。

【最も滞在時間が長かった日の滞在時間】（１つだけ○）

1　15 分未満	**2**　15 分～30 分未満	**3**　30 分～１時間未満
4　１時間～２時間未満	**5**　２時間以上	

【その日の利用窓口・サービス】（当てはまるものすべてに○）
※1～12 で当てはまるものがない場合は、「13　その他」に記載

1　戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課）
2　健康保険・国民年金に関する窓口（国保医療年金課）
3　税金に関する窓口（税務課）
4　介護保険に関する窓口（高齢者福祉課）
5　障害のある方の相談や支援、障害福祉サービスに関する窓口（障害者福祉課）
6　生活保護に関する窓口（生活福祉課）
7　健康診査・各種検診や母子手帳・妊婦健診に関する窓口（健康課）
8　ペット（犬の登録、予防注射等）や害虫駆除に関する窓口（生活衛生課）
9　児童に関する手当や医療費助成に関する窓口（子育て応援課）
10　保育園や幼稚園に関する窓口（保育課）
11　スポーツに関する窓口（スポーツ推進課）
12　品川都税事務所、第二建設事務所、法務局（登記所）
13　その他　（①　　）
（②　　）
（③　　）

【情報発信、協働・交流スペースのあり方について】

品川区新庁舎整備基本構想では、「区民の協働と交流の拠点となる開かれた庁舎」を基本方針として掲げ、「情報発信機能」や「協働・交流機能」を導入することとしています。

問７　区政情報や区の魅力を発信する「情報発信機能」のあり方についてお聞きします。区庁舎でどのような情報が得られるとよいと思いますか。（当てはまるものすべてに○）

1　区政に関する資料や統計

2　区の事業（区民サービス）や手続きに関する情報

3　品川区について学べる情報（品川の歴史やまちの特徴など）

4　品川区をＰＲする情報や観光情報

5　くらしの情報や地域の情報（お店、グルメ、遊び場など）

6　区主催のイベント情報

7　地域のイベント情報

8　区民活動団体に関する情報

9　区民活動の成果や活動をＰＲする情報（区民の作品の展示など）

10　防災情報

11　その他（　　）

問８　「協働・交流機能」のあり方についてお聞きします。区民の皆様が交流したり活動したりできる場として「区民協働・交流スペース」を導入することを検討しています。「区民協働・交流スペース」は様々なイベントなどもできる十分な広さをもったスペースとすることを想定していますが、あなたはこのスペースをどのように使ってみたいと思いますか。（当てはまるものすべてに○）

1　区政や地域に関する資料の閲覧や調べもの

2　区民同士の談話や情報交換

3　地域活動のための打合せや作業

4　イベントの主催や参加

5　展示物の観覧や映像の視聴

6　読書や勉強、事務作業

7　休憩や簡単な飲食

8　その他（　　）

問９　【問８で「4　イベントの主催や参加」を選択した方にお聞きします。】どのようなイベントを主催・参加してみたいと思いますか。（当てはまるものすべてに○）

1　アート作品などの展示イベント

2　ミニコンサート

3　セミナーや講座

4　工芸や手芸などのワークショップ

5　体操など体を動かすイベント

6　物産展や国際交流などの交流イベント

7　防災や環境問題などの啓発イベント

8　地域経営者の交流や人材マッチング、地域活動の紹介などのイベント

9　その他（　　）

【区民サービスについて】

問 10　品川区新庁舎整備基本構想では、「区民にとってわかりやすく、利用しやすい庁舎」を基本方針として掲げ、「窓口機能」「相談機能」「案内機能」を導入することとしています。これらのサービスをより便利なものとするための、ＩＣＴ（情報通信技術）などを活用した仕組みとして、拡充または新規導入するのがよいと思うものを３つまで選び、ご回答ください。また、1～10 のほかにアイデアがあれば自由記述欄にお書きください。（３つまで○）

1　記載の負担が軽減される「**申請書類の簡略化や統合**」

2　ハンコがなくても手続きできる「**押印の省略**」

3　タブレット端末などを活用した「**書かなくてよい窓口**」

4　当日必要な手続きの一覧とフローがわかる「**手続き案内サービス**」

5　様々な申請・届出などを１カ所で済ませることができる「**ワンストップサービス**」

6　申請書類を自宅で準備して窓口を訪れることができる「**事前作成システム**」

7　事前にインターネットで申請したうえで窓口を訪れて短時間で手続きできる「**事前申請システム**」

8　来庁前に手続き日時の予約ができる「**事前予約制**」

9　来庁前に電話やチャットで手続きの方法や持ち物が確認できる「**事前説明・相談システム**」

10　電子申請サービス※の拡充やオンライン相談の導入などによる「**行かなくてよい窓口**」

※自宅や事業所のパソコンからインターネットを使って、区への各種申請・届出の一部が実施できるサービス。講座やイベントの申込み、妊娠届（母子健康手帳交付申請）、電気式生ごみ処理機購入助成申込など 70 を超える手続きで電子申請サービスが利用できます。

上記以外のアイデア

問 11　インターネットを利用する際に最もよく使う端末を教えてください。（<u>１つだけ○</u>）

1　自宅のパソコン	2　自宅外のパソコン	3　スマートフォン
4　タブレット端末	5　テレビ	6　インターネットは使わない

問 12　品川区の電子申請サービス※を利用したことはありますか。（<u>１つだけ○</u>）

※自宅や事業所のパソコンからインターネットを使って、区への各種申請・届出の一部が実施できるサービス。講座やイベントの申込み、妊娠届（母子健康手帳交付申請）、電気式生ごみ処理機購入助成申込など 70 を超える手続きで電子申請サービスが利用できます。

1　よく利用する	2　時々利用する	3　利用したことはない

問 13　【問 12 で「3　利用したことはない」を選択した方にお聞きします】
今後、電子申請サービスを利用したいと思いますか。Ａ～Ｃから１つ選び、ご回答ください（<u>１つだけ○</u>）。また、「Ｂ　環境が整えば利用したい」を選択した場合は、どのような環境が整えば利用したいか、お答えください。（<u>当てはまるものすべてに○</u>）

【電子申請サービスを利用したいか】（<u>１つだけ○</u>）

A　電子申請サービスを知らなかったが、今後は利用したい

B　環境が整えば利用したい

C　今後も利用するつもりはない

Ｂを選択した場合、以下も回答

【どのような環境が整えば利用したいか】（<u>当てはまるものすべてに○</u>）

1　電子申請サービスの利用方法がわかれば利用したい

2　セキュリティなどに不安がなければ利用したい

3　パソコンやスマートフォンの操作をサポートしてもらえれば利用したい

4　現在パソコンやスマートフォンを持っていないので、購入したら利用したい

5　その他（　　）

【あなたご自身について】

F１　あなたの性別をお答えください。（１つだけ○）

1　男性	2　女性	3　その他

F２　あなたの年齢をお答えください。（１つだけ○）

1　10 歳代	2　20 歳代	3　30 歳代	4　40 歳代
5　50 歳代	6　60 歳代	7　70 歳代	8　80 歳以上

F３　あなたの主となる職業をお答えください。（１つだけ○）

1　学生	2　会社員・公務員・教職員	3　自営業・自由業
4　専業主婦・主夫	5　アルバイト・パート	
6　無職（収入が年金の方も含む）	7　その他（　　）	

F４　あなたのお住まいの地区をお答えください。（１つだけ○）

1　品川地区	2　大崎地区
3　大井地区	4　荏原地区
5　八潮地区	6　分からない・答えない

F５　現在のお住まいに居住している年数をお答えください。（１つだけ○）

1　１年未満	2　１～５年未満	3　５～10 年未満
4　10～20 年未満	5　20～30 年未満	6　30 年以上

新しい庁舎の整備についてのご意見があればご自由にご記入ください。

以上で調査は終了です。ご協力いただきありがとうございました。