

品川区新庁舎整備基本構想の策定に向けた 区民アンケート

— 結果の概要 —

本調査は、区民の皆様が現在の庁舎について感じている印象や、今後庁舎に求める機能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構想」に反映することを目的に実施しました。

ご協力いただきました区民の皆様には心より御礼を申し上げるとともに、調査結果の概要をお知らせいたします。

令和3年8月 品川区

調査の概要

【調査対象】 品川区在住の満18歳以上の男女（令和3年5月31日現在）、2,500人

【抽出方法】 層化2段無作為抽出法

【調査方法】 郵送配布、郵送回収またはインターネット回答

【調査期間】 令和3年6月18日（金）～7月2日（金）

【調査協力】 パシフィックコンサルタンツ株式会社

【調査項目】

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| (1) 現在の庁舎の利用状況や印象について | (3) めざすべき新庁舎のイメージ |
| ・直近1年間の利用回数 | (4) あなたご自身について |
| ・利用の要件 | ・性別 |
| ・庁舎の印象 | ・年齢 |
| (2) 新庁舎に求められる機能について | ・職業 |
| ・共通機能についての考え | ・居住地区 |
| ・区民サービスについての考え | ・居住年数 |
| ・区民協働・交流についての考え | (5) 自由意見 |
| ・行政・議会についての考え | |
| ・防災についての考え | |
| ・環境についての考え | |
| ・将来変化・経済性についての考え | |
| ・特に重要と考える機能 | |

【回収結果】 配布数：2,500票

有効回収数：818票（郵送による回答511票、WEBによる回答307票）

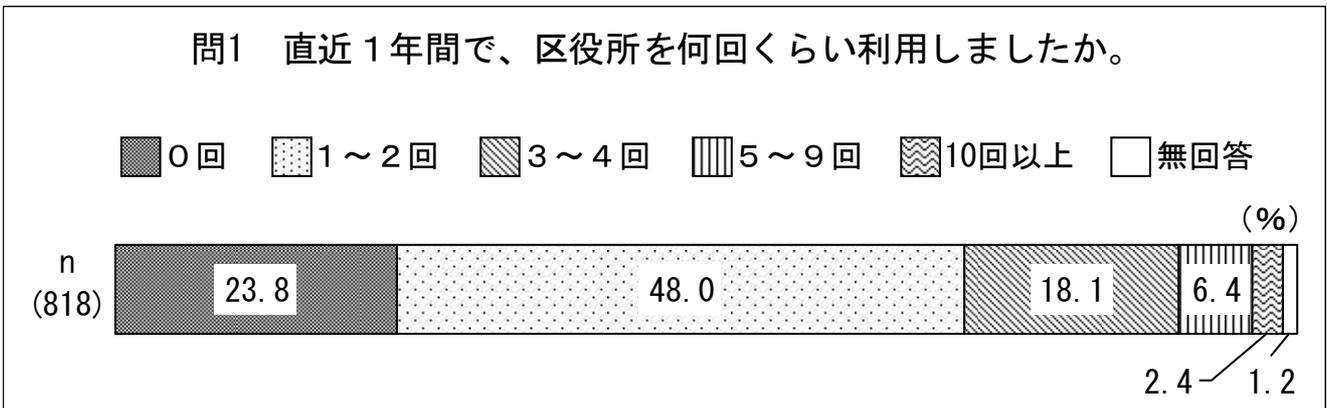
有効回収率：32.7%

■ 現在の庁舎の利用状況

一約半数の方が、直近1年間で「1～2回」区役所を利用。

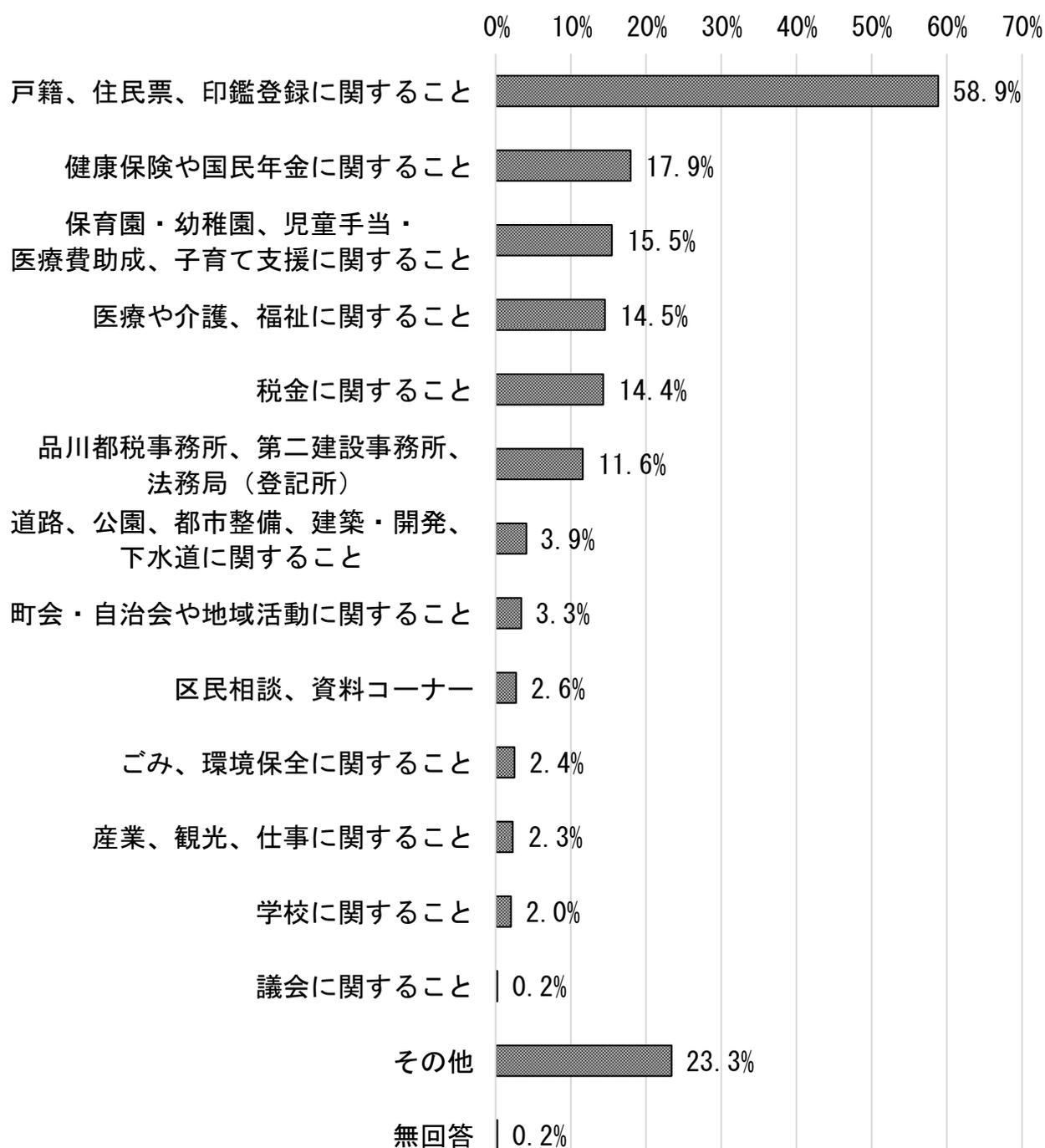
利用用件では「戸籍、住民票、印鑑登録に関すること」が多い

- 回答者の直近1年間の利用回数は、「1～2回」の割合が48.0%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、23.8%となっています。
- 回答者の利用用件は、「戸籍、住民票、印鑑登録に関すること」の割合が58.9%と最も高く、次いで「健康保険や国民年金に関すること」(17.9%)、「保育園・幼稚園、児童手当・医療費助成、子育て支援に関すること」(15.5%)となっています。
- 多くの区民にとって、戸籍、住民票、印鑑登録などの手続きが必要となったときに、年に1～2回訪れるかどうか、という利用イメージであることがうかがえます。



問2 どのようなご用件で利用されましたか。(複数回答可)

(n=613)



■ 現庁舎の印象

一現庁舎は施設面・環境面で多くの課題を抱えている。

特に、庁舎内の移動や動線の面からの課題が大きい一

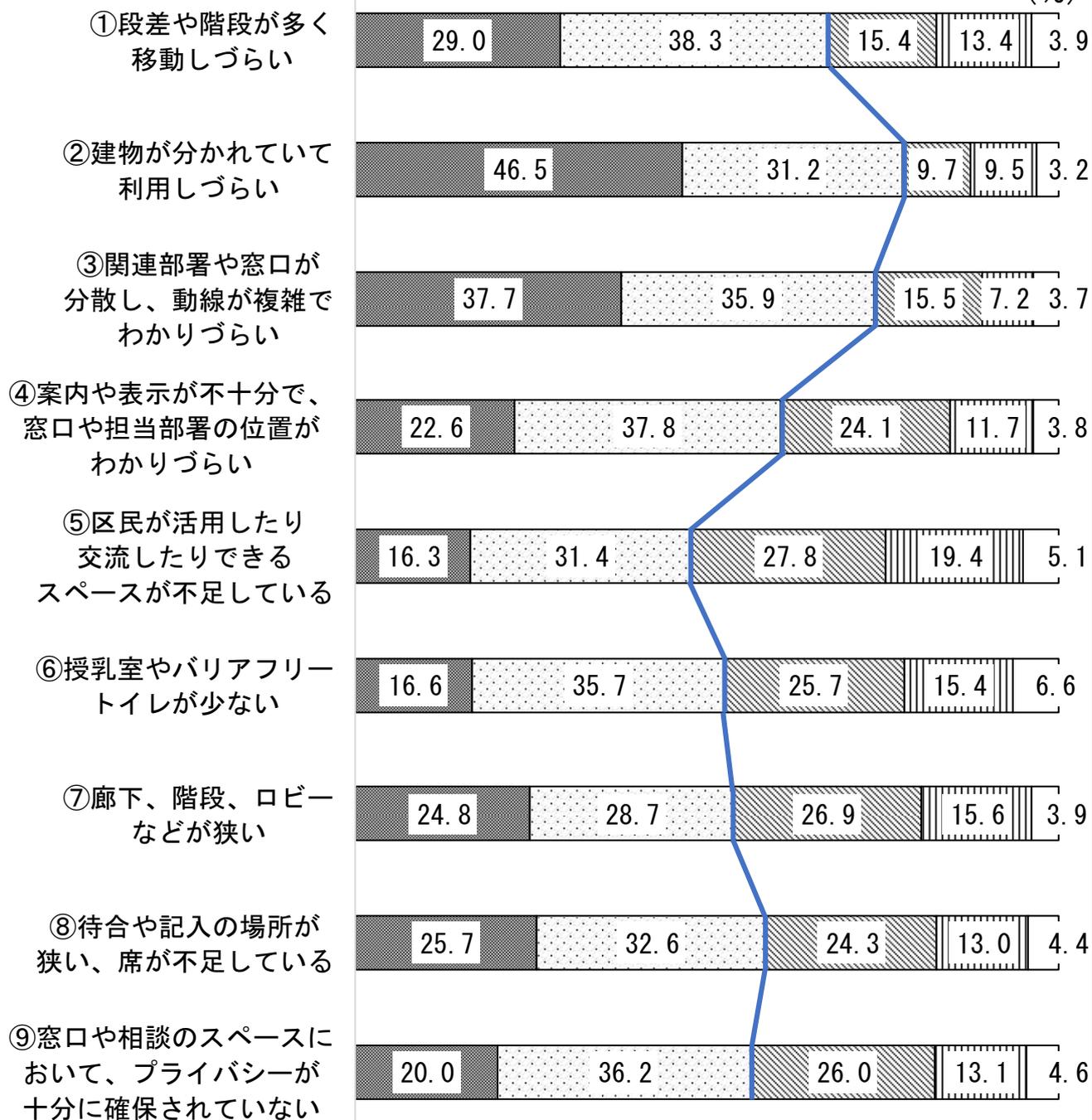
- 庁舎の施設面や環境面での印象について聞いたところ、「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた“そう思う”の割合は、「②建物が分かれています利用しづらい」が77.7%と最も高く、次いで、「③関連部署や窓口が分散し、動線が複雑でわかりづらい」(73.6%)、「①段差や階段が多く移動しづらい」(67.3%)となっています。庁舎内の移動や動線の面からの課題が大きいことがうかがえます。
- 「⑤区民が活用したり交流したりできるスペースが不足している」(47.7%)を除く全ての項目で、半数を超える回答者が“そう思う”と回答しており、区民が現庁舎に多くの課題を感じていることがわかります。

問3 区役所を利用された際に、庁舎の施設面や環境面についてどのような印象を受けましたか。

■ そう思う ▨ どちらかといえば そう思う ▩ どちらかといえば そう思わない ▤ そう思わない □ 無回答

(n=818)

(%)



■ 新庁舎に求められる機能

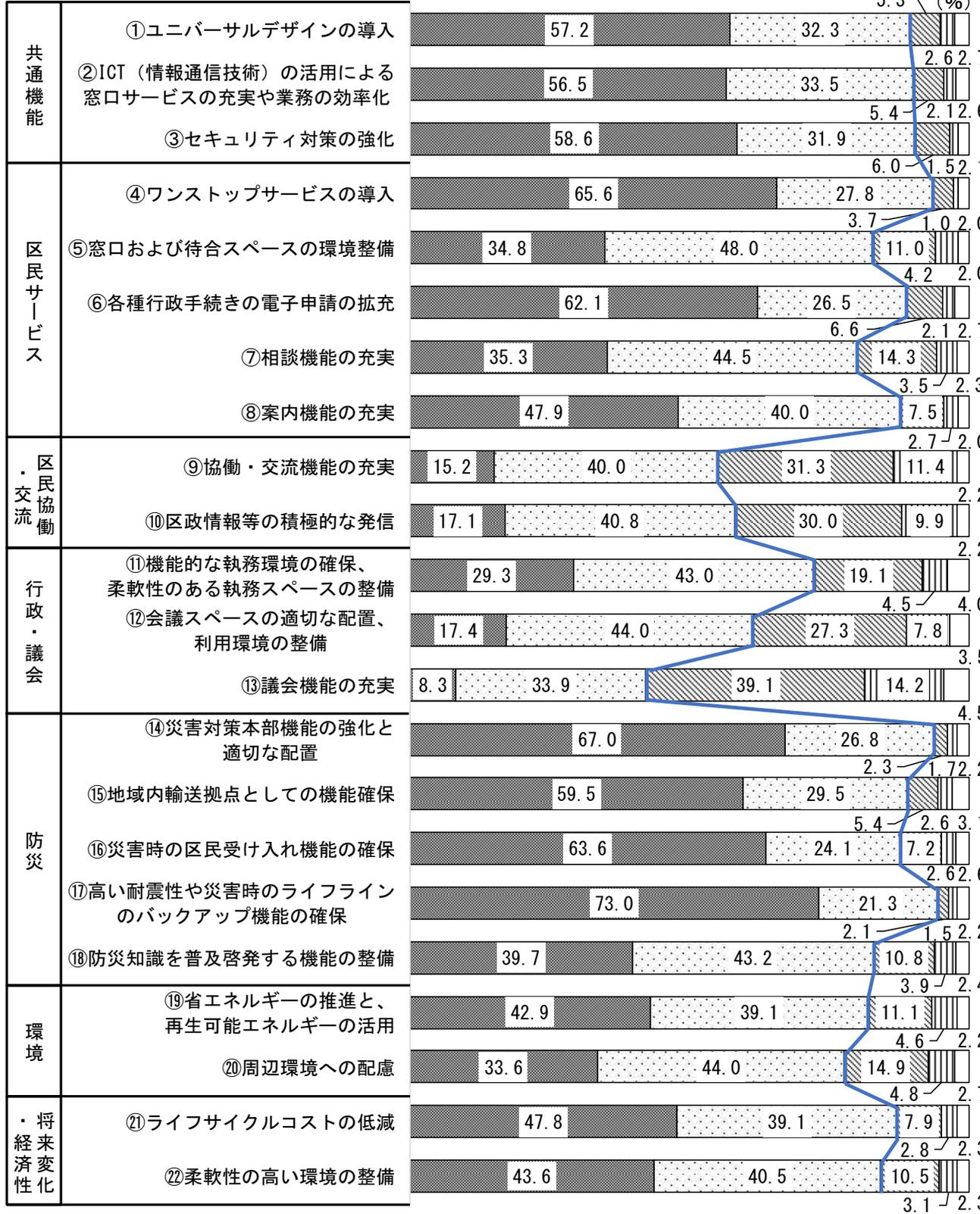
一新庁舎で特に重要な機能は、電子申請、ワンストップサービス、ICT、 災害対策本部機能、ユニバーサルデザインー

- 新庁舎に求められる各機能の重要性について聞いたところ、「重要」と「どちらかといえば重要」を合わせた“重要”の割合は、「区民協働・交流」、「行政・議会」のカテゴリーの各項目で低い傾向が見られますが、それ以外の項目では7割を超える回答者が“重要”と回答しており、特に「共通機能」の各項目では“重要”の割合はいずれも9割前後と極めて高くなっています。
- “重要”の割合が低い項目を見ると、最も低いのは「⑬議会機能の充実」(42.2%)で、次いで「⑨協働・交流機能の充実」(55.2%)、「⑩区政情報等の積極的な発信」(57.9%)、「⑫会議スペースの適切な配置、利用環境の整備」(61.4%)となっています。
- また、新庁舎に求められる機能のうち、特に重要なものについて聞いたところ、「⑥各種行政手続きの電子申請の拡充」(37.4%)の割合が最も高く、次いで「④ワンストップサービスの導入」(36.9%)、「②ICT(情報通信技術)の活用による窓口サービスの充実や業務の効率化」(27.4%)、「⑭災害対策本部機能の強化と適切な配置」(25.6%)、「①ユニバーサルデザインの導入」(25.1%)となっています。

問4 新庁舎に求められる機能の重要性についてどのようにお考えですか。

重要
 どちらかといえば重要
 どちらかといえば重要でない
 重要でない
 無回答

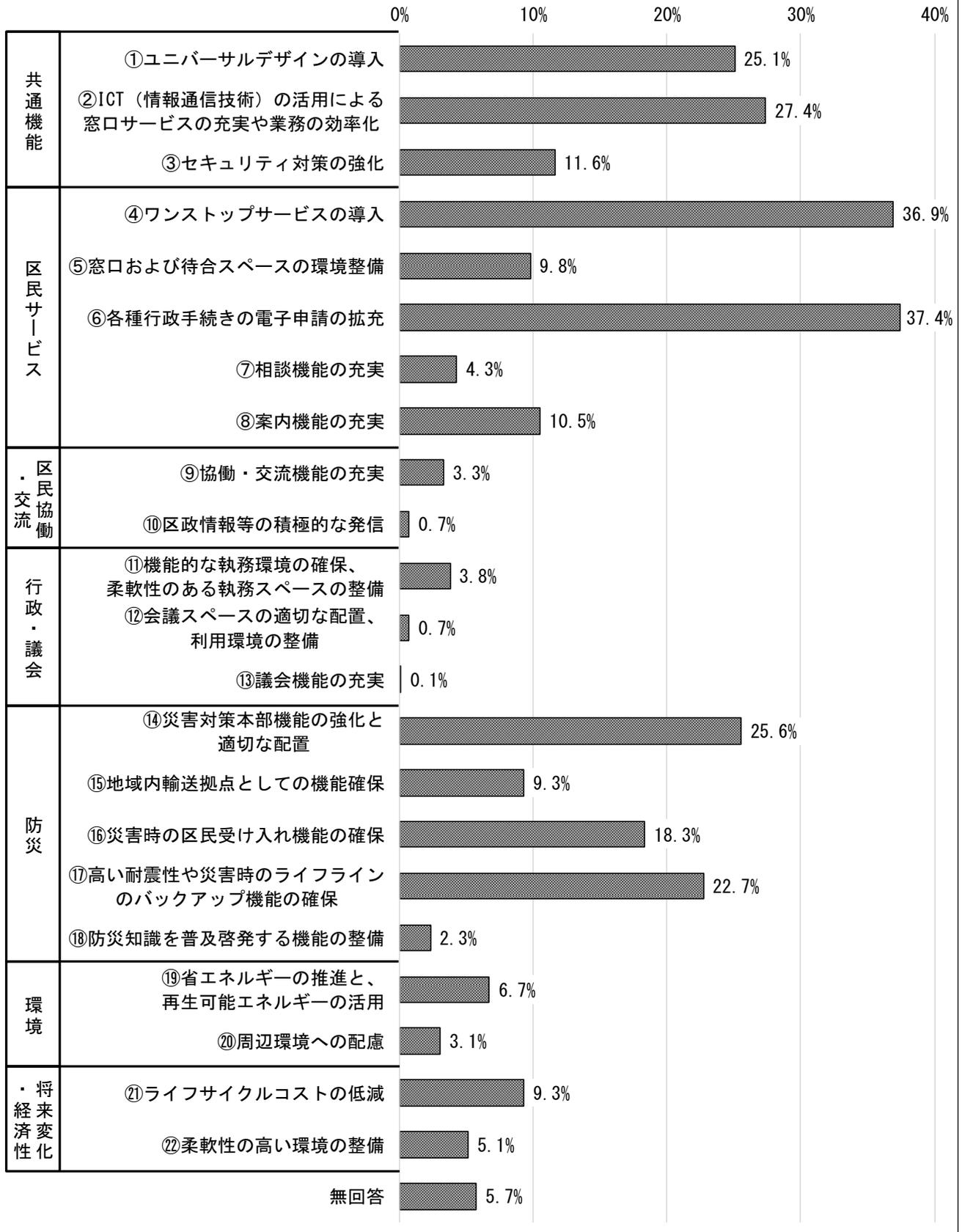
(n=818)



【問4・5】

問5 問4で「重要」または「どちらかといえば重要」を選択したもののうち、あなたが特に重要と考える機能は何ですか。
(3つまで選択)

(n=818)



▶ 「特に重要と考える機能」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数 (n)	共通機能			区民サービス					区民協働・交流		行政・議会	
		① 導入ユニバーサルデザインの	② ICT (情報通信技術) の活用による窓口サービスの充実や業務の効率化	③ セキュリティ対策の強化	④ ワンストップサービスの導入	⑤ 窓口および待合スペースの環境整備	⑥ 各種行政手続きの電子申請の拡充	⑦ 相談機能の充実	⑧ 案内機能の充実	⑨ 協働・交流機能の充実	⑩ 区政情報等の積極的な発信	⑪ 柔軟的な執務環境の確保	⑫ 会議スペースの適切な配置、利用環境の整備
全体	818	25.1%	27.4%	11.6%	36.9%	9.8%	37.4%	4.3%	10.5%	3.3%	0.7%	3.8%	0.7%
10～20歳代	91	27.5%	38.5%	14.3%	36.3%	5.5%	50.5%	1.1%	13.2%	5.5%	0.0%	4.4%	1.1%
30～40歳代	306	27.5%	35.6%	9.5%	50.3%	7.5%	52.3%	3.3%	6.2%	3.9%	0.7%	2.6%	1.0%
50～60歳代	249	23.7%	19.3%	14.9%	34.1%	8.0%	32.9%	6.4%	13.3%	0.8%	0.4%	4.4%	0.4%
70歳以上	164	22.0%	18.9%	9.1%	17.7%	18.9%	11.0%	4.9%	13.4%	4.3%	1.8%	4.3%	0.6%

	回答者数 (n)	行政・議会	防災					環境		将来変化・経済性		無回答
		⑬ 議会機能の充実	⑭ 災害対策本部機能の強化と適切な配置	⑮ 地域内輸送拠点としての機能確保	⑯ 災害時の区民受け入れ機能の確保	⑰ 高い耐震性や災害時のプラ	⑱ 防災知識を普及啓発する機能の整備	⑲ 再生可能エネルギーの推進と、省エネルギーの活用	⑳ 周辺環境への配慮	㉑ 低減ライフサイクルコストの	㉒ 柔軟性の高い環境の整備	
全体	818	0.1%	25.6%	9.3%	18.3%	22.7%	2.3%	6.7%	3.1%	9.3%	5.1%	5.7%
10～20歳代	91	0.0%	26.4%	6.6%	16.5%	18.7%	2.2%	6.6%	4.4%	3.3%	2.2%	1.1%
30～40歳代	306	0.0%	22.5%	6.9%	14.4%	19.6%	1.3%	4.9%	2.6%	11.1%	2.9%	1.6%
50～60歳代	249	0.4%	25.7%	13.7%	22.1%	26.1%	2.4%	7.6%	2.0%	10.8%	7.2%	5.2%
70歳以上	164	0.0%	31.1%	9.1%	20.1%	25.6%	3.7%	8.5%	4.9%	6.7%	7.3%	15.9%

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。

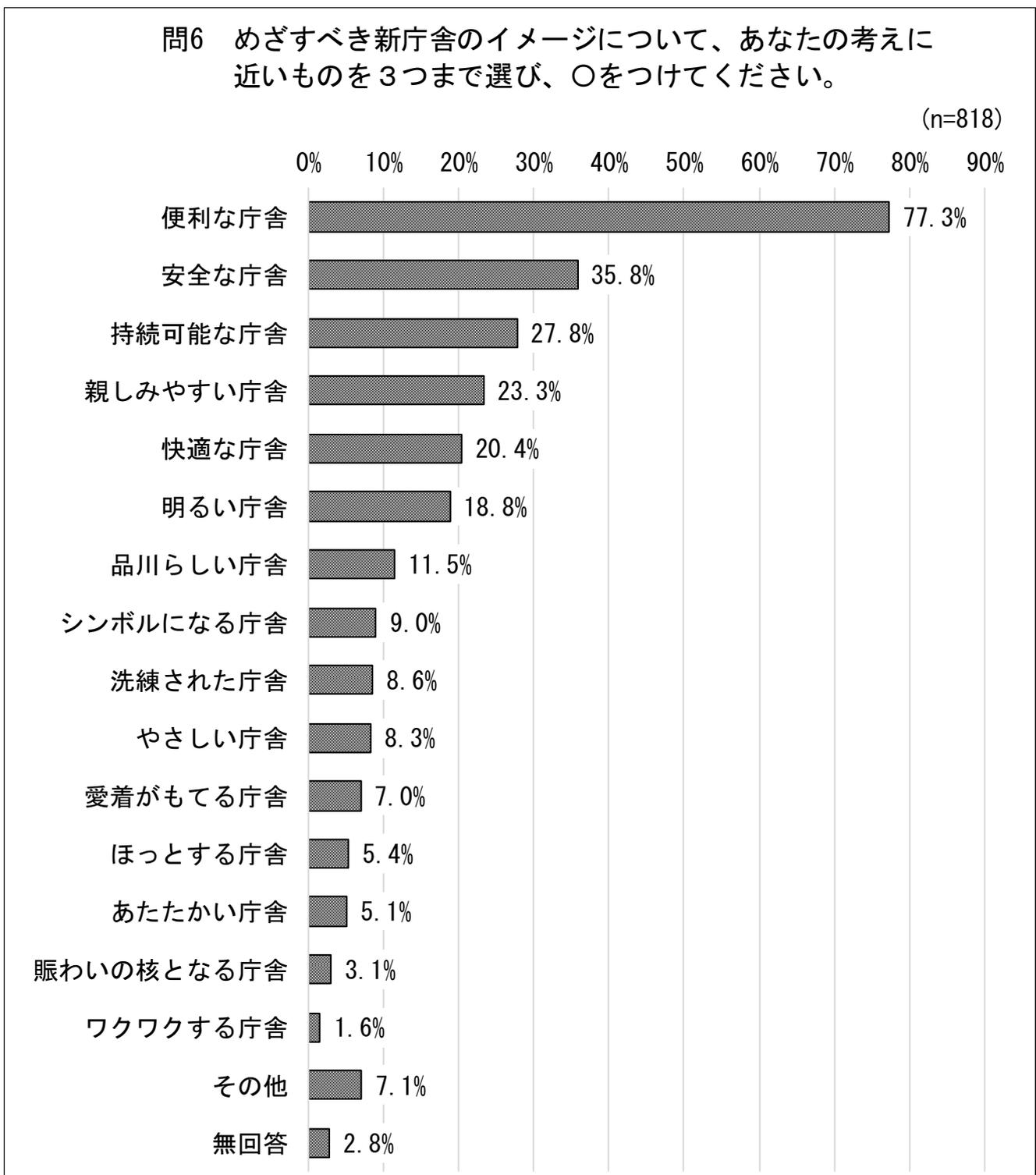
- 「10～20歳代」と「30～40歳代」では、「②ICT (情報通信技術) の活用による窓口サービスの充実や業務の効率化」や「⑥各種行政手続きの電子申請の拡充」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。若い世代ほど、生活に ICT (情報通信技術) が普及していることが背景にあると考えられます。
- 「30～40歳代」では、「④ワンストップサービスの導入」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。
- 「70歳以上」では、「⑤窓口および待合スペースの環境整備」、「⑭災害対策本部機能の強化と適切な配置」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。

■ めざすべき新庁舎のイメージ

—めざすべき新庁舎で最も多いのは、「便利な庁舎」。

次いで「安全な庁舎」「持続可能な庁舎」「親しみやすい庁舎」「快適な庁舎」—

- めざすべき新庁舎のイメージについて聞いたところ、「便利な庁舎」の割合が77.3%と、他項目と比べ突出して高くなっています。次いで「安全な庁舎」(35.8%)、「持続可能な庁舎」(27.8%)、「親しみやすい庁舎」(23.3%)、「快適な庁舎」(20.4%)となっています。



▶ 「めざすべき新庁舎のイメージ」を年齢階層別に見ると・・・

	回答者数 (n)	便利な庁舎	安全な庁舎	持続可能な庁舎	親しみやすい庁舎	快適な庁舎	明るい庁舎	品川らしい庁舎	シンボルになる庁舎	洗練された庁舎
全体	818	77.3%	35.8%	27.8%	23.3%	20.4%	18.8%	11.5%	9.0%	8.6%
10～20歳代	91	81.3%	44.0%	23.1%	23.1%	28.6%	19.8%	6.6%	14.3%	11.0%
30～40歳代	306	79.7%	33.7%	27.8%	18.6%	22.9%	20.6%	10.8%	9.2%	11.4%
50～60歳代	249	75.5%	39.0%	30.9%	21.3%	19.7%	17.3%	11.2%	6.4%	5.6%
70歳以上	164	72.6%	31.1%	23.8%	34.8%	13.4%	17.7%	16.5%	9.8%	6.7%

	回答者数 (n)	やさしい庁舎	愛着がもてる庁舎	ほっとする庁舎	あたたかい庁舎	賑わいの核となる庁舎	ワクワクする庁舎	その他	無回答
全体	818	8.3%	7.0%	5.4%	5.1%	3.1%	1.6%	7.1%	2.8%
10～20歳代	91	5.5%	4.4%	4.4%	6.6%	3.3%	2.2%	2.2%	1.1%
30～40歳代	306	9.2%	4.9%	6.2%	5.2%	2.9%	2.6%	6.5%	1.3%
50～60歳代	249	8.8%	7.2%	2.4%	4.8%	2.0%	0.8%	9.6%	4.4%
70歳以上	164	7.9%	11.6%	9.1%	4.9%	4.9%	0.6%	7.3%	4.3%

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。

- 「10～20歳代」では、「安全な庁舎」、「快適な庁舎」、「シンボルになる庁舎」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっています。
- また、「70歳以上」では、「親しみやすい庁舎」、「品川らしい庁舎」の回答割合が、全体と比べ高い傾向となっている一方、「快適な庁舎」は低い傾向となっています。

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、個人情報適切に取り扱い実施しました。

