

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

— 結果の概要 —

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、基本計画に反映するため、本アンケート調査を実施することとしました。

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4年3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12月31日現在）、2,500人

【抽出方法】 層化二段無作為抽出法

【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4年1月12日（水）～1月28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) 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

【回収結果】 配布数：2,500票

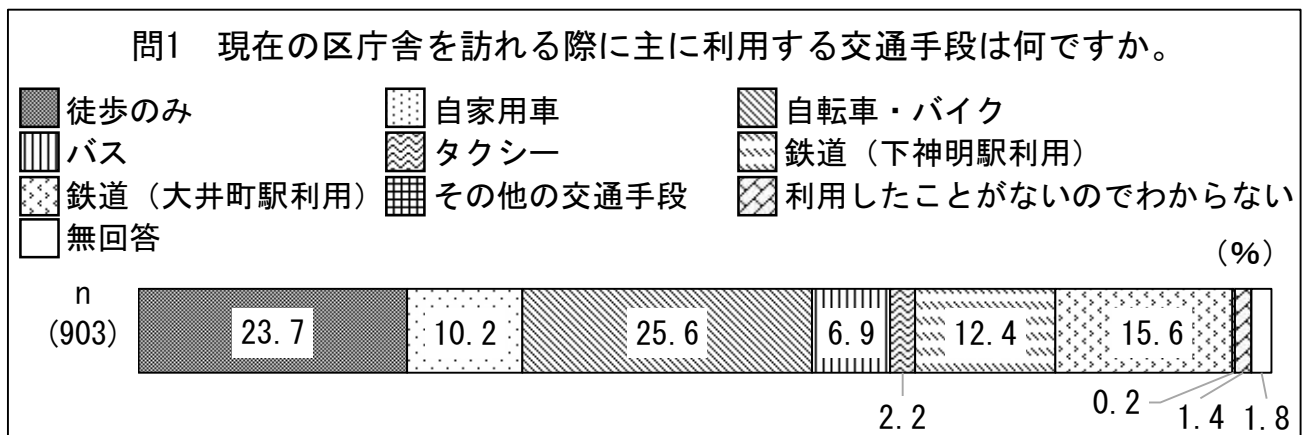
有効回収数：903票（郵送による回答628票、WEBによる回答275票）

有効回収率：36.1%

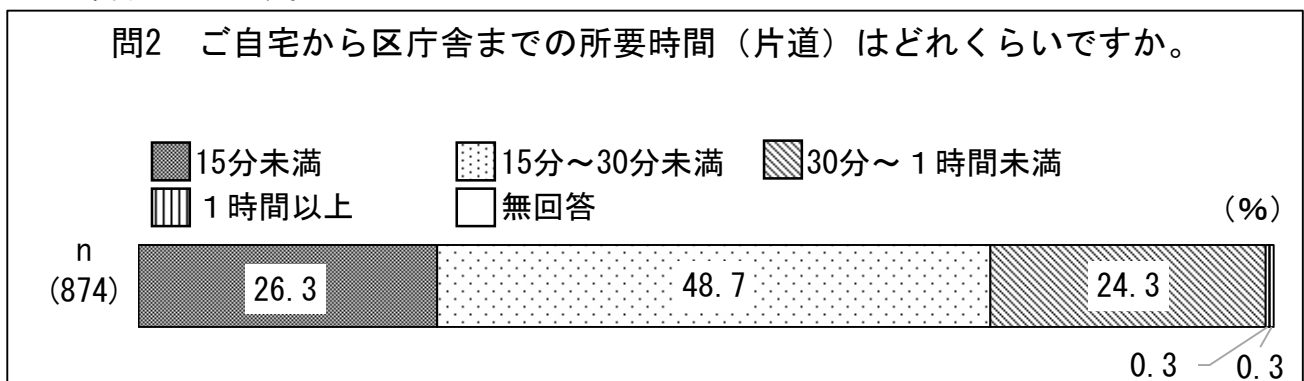
■現庁舎への来庁手段と駐車場・駐輪場の不便な点【問1・2・3】

—現庁舎への交通手段は「自転車・バイク」、「徒歩」が多く、
所要時間（片道）は「15～30分未満」が約半数を占める—

- 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。
- また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。



※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。



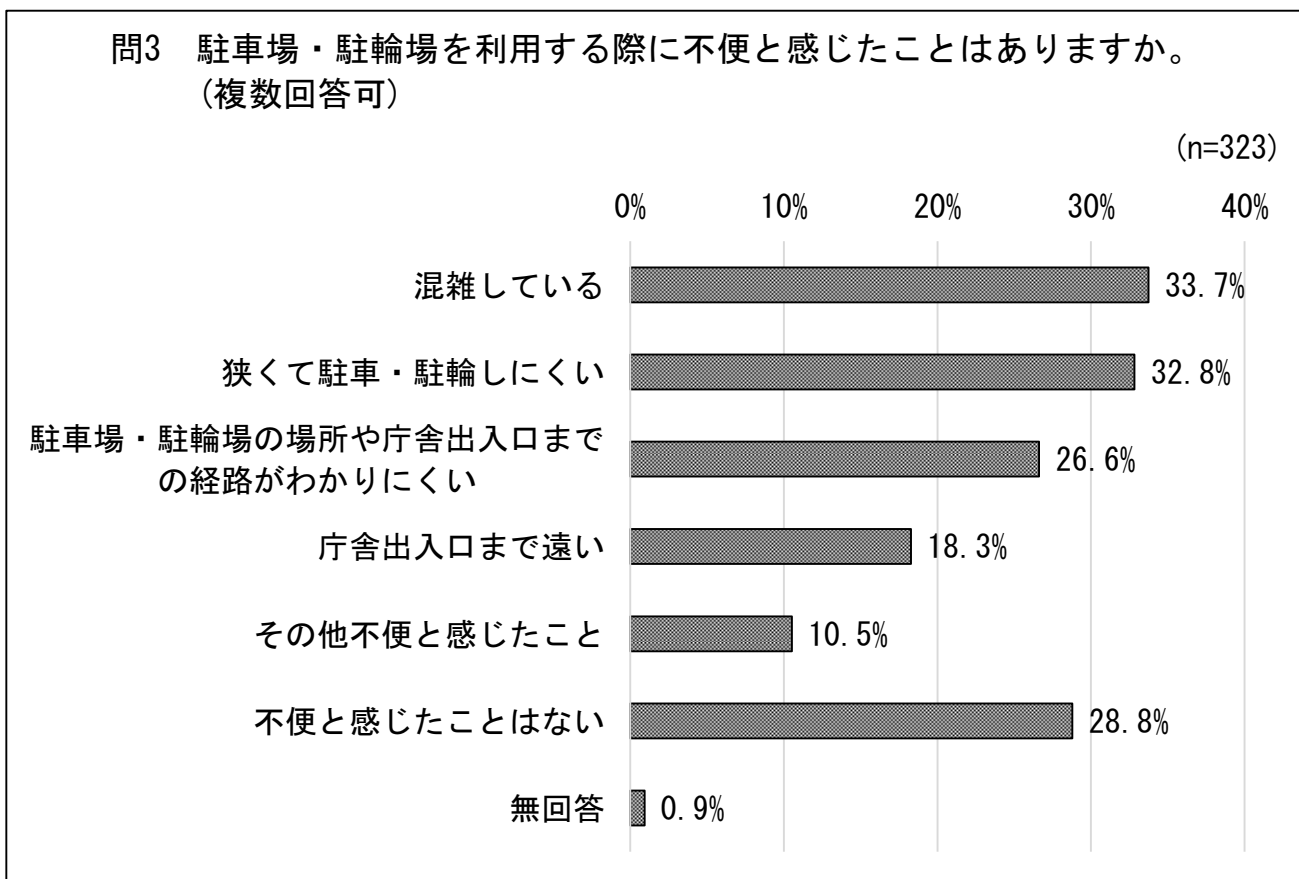
パシフィックコンサルタンツ株式会社（調査協力）は、
プライバシーマークを取得しています。
本調査は、個人情報を適切に取り扱い実施しました。



—現庁舎の駐輪場・駐車場を利用する際に不便に感じたことは、
「混雑している」、「狭い」、「わかりにくい」が多い—

- 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。

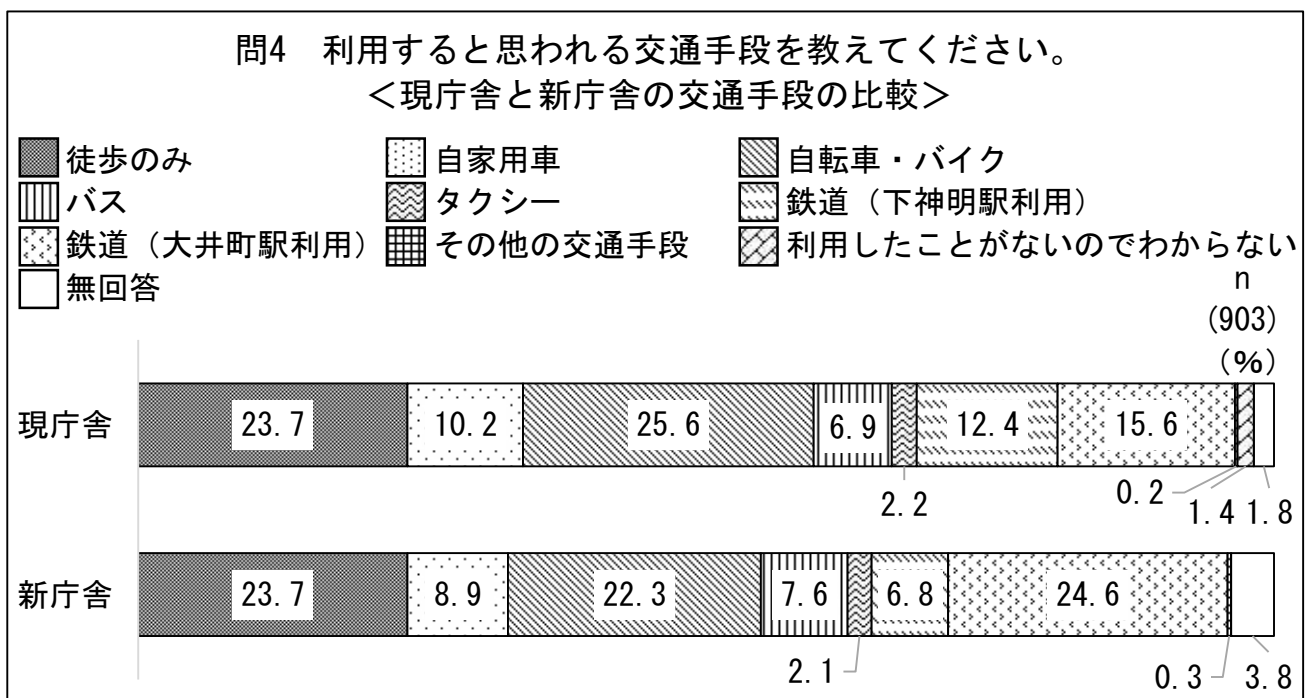
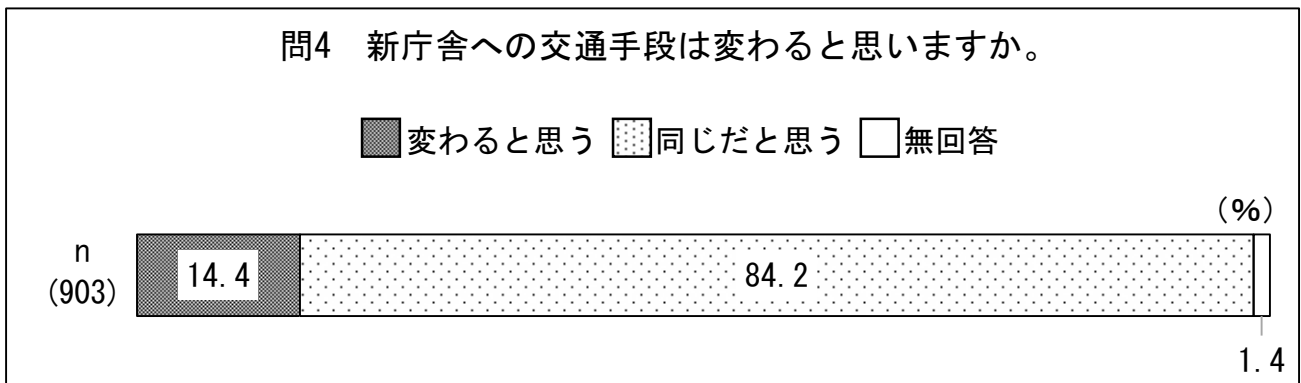
※問1の「現庁舎への交通手段」で、「自家用車」・「自転車・バイク」を選択した方に絞って集計しています。



■新庁舎への来庁手段【問4】

—現庁舎と新庁舎とで来庁手段が変わる方は14.4%。新庁舎への交通手段は、「鉄道（大井町駅利用）」、「徒歩」、「自転車・バイク」が多い—

- 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。
- 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。



—現庁舎へは、下神明駅や自転車・バイクを利用していた方が、
新庁舎へは、「大井町駅を利用」するようになる方が多い—

- 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〉		〈新庁舎への交通手段〉	
全体	130人		
徒歩のみ	15人	・ 鉄道（大井町駅利用）	17人
自家用車	13人	・ 徒歩のみ	10人
自転車・バイク	32人	・ バス	2人
バス	6人	・ タクシー	2人
タクシー	4人	・ 鉄道（下神明駅利用）	1人
鉄道（下神明駅利用）	51人	・ 鉄道（大井町駅利用）	50人
鉄道（大井町駅利用）	5人	・ 無回答	1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		

（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。

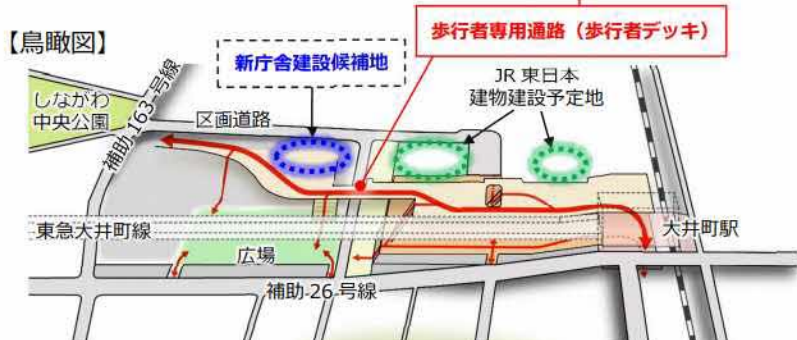
【平面図】（地上レベル）



（デッキレベル）



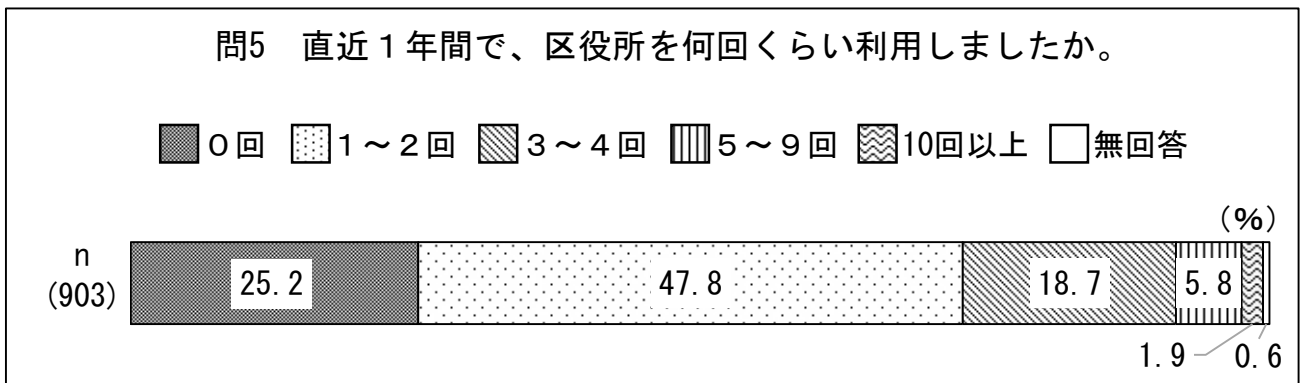
【鳥瞰図】



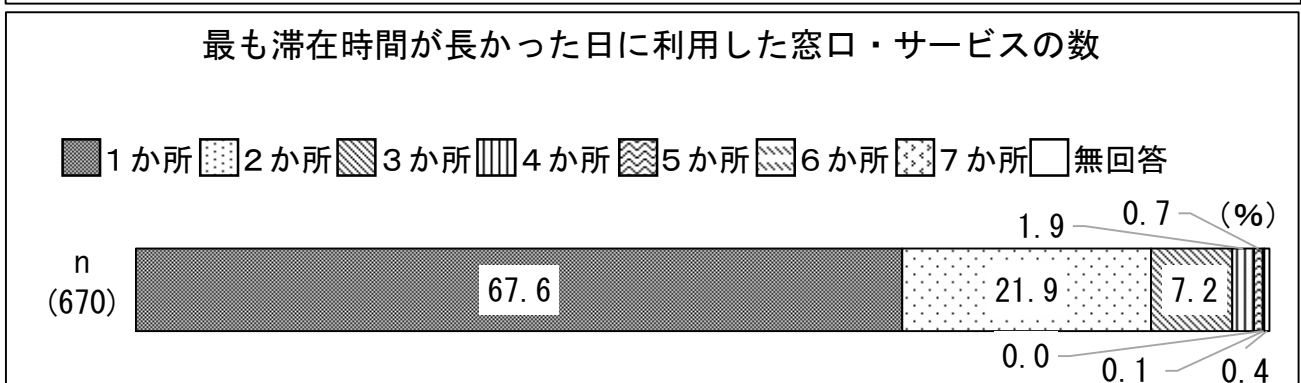
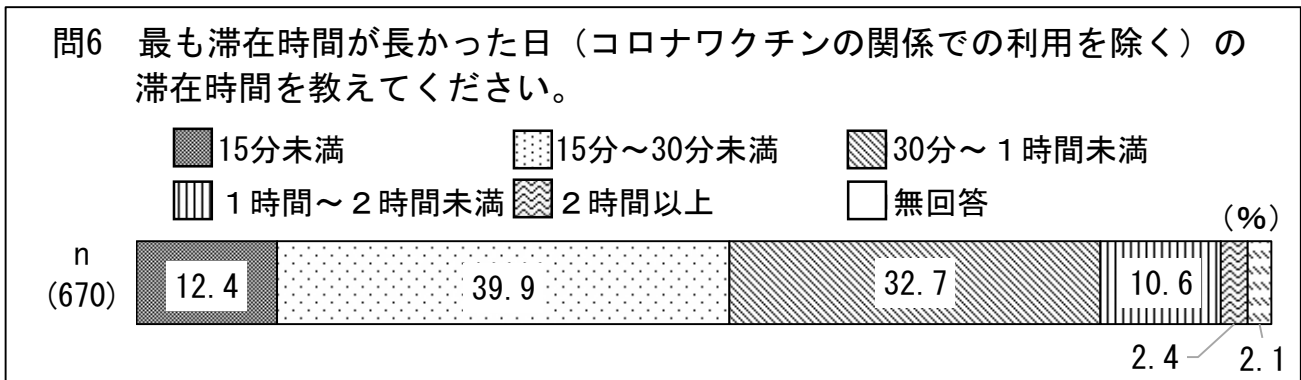
■ 来庁回数、滞在時間、利用窓口・サービス【問5・6】

一直近1年間の来庁回数は「1～2回」、滞在時間は「15分～30分未満」が多く、戸籍住民課、国保医療年金課、税務課などの利用者が多い

- 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。
- 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。
- 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。



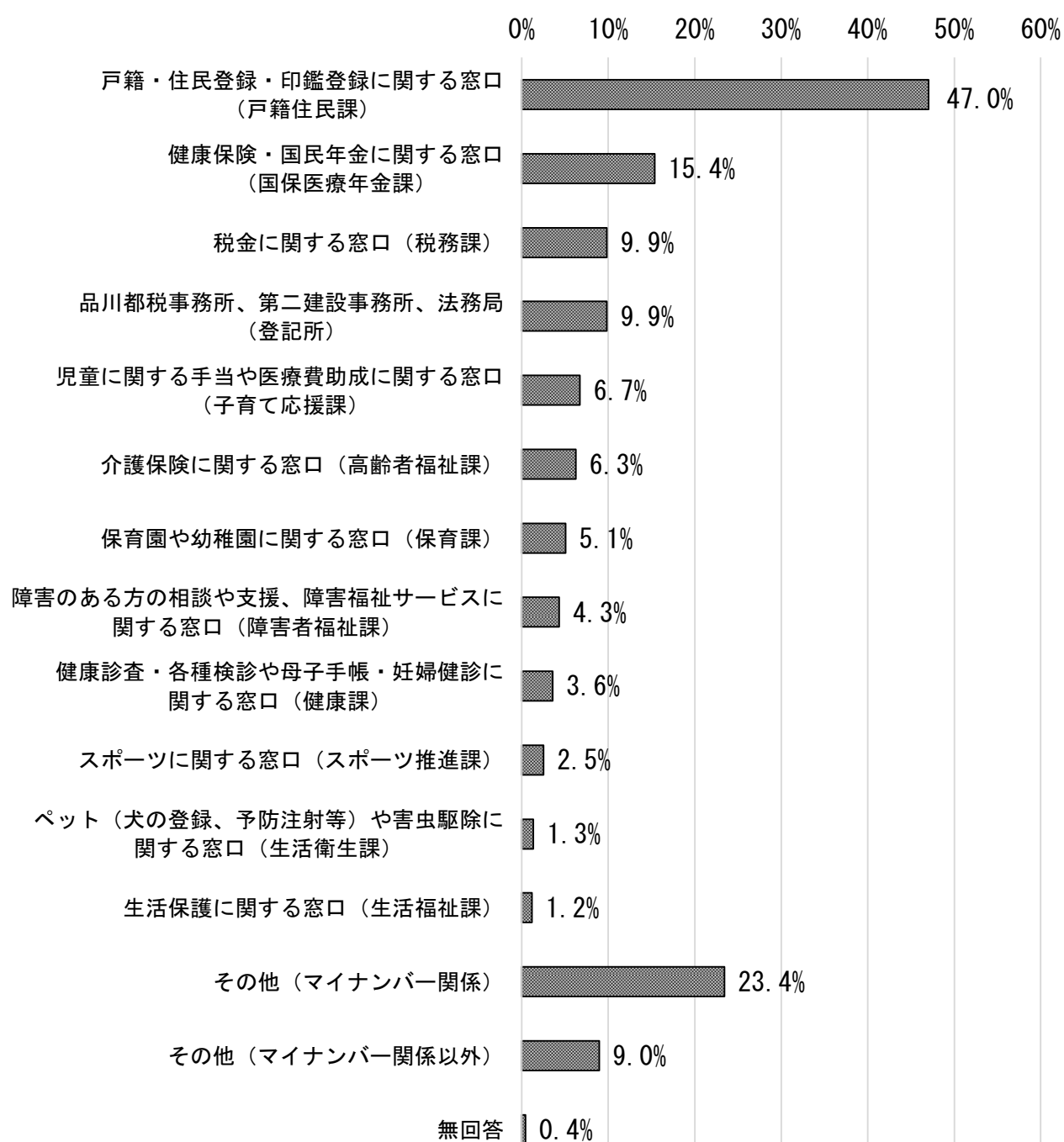
- またその日の利用窓口・サービスを聞いたところ、「戸籍・住民登録・印鑑登録に関する窓口（戸籍住民課）」の割合が47.0%と最も高く、次いで「健康保険・国民年金に関する窓口（国保医療年金課）」（15.4%）、「税金に関する窓口（税務課）」（9.9%）、「品川都税事務所、第二建設事務所、法務局（登記所）」（9.9%）となっています。

※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）

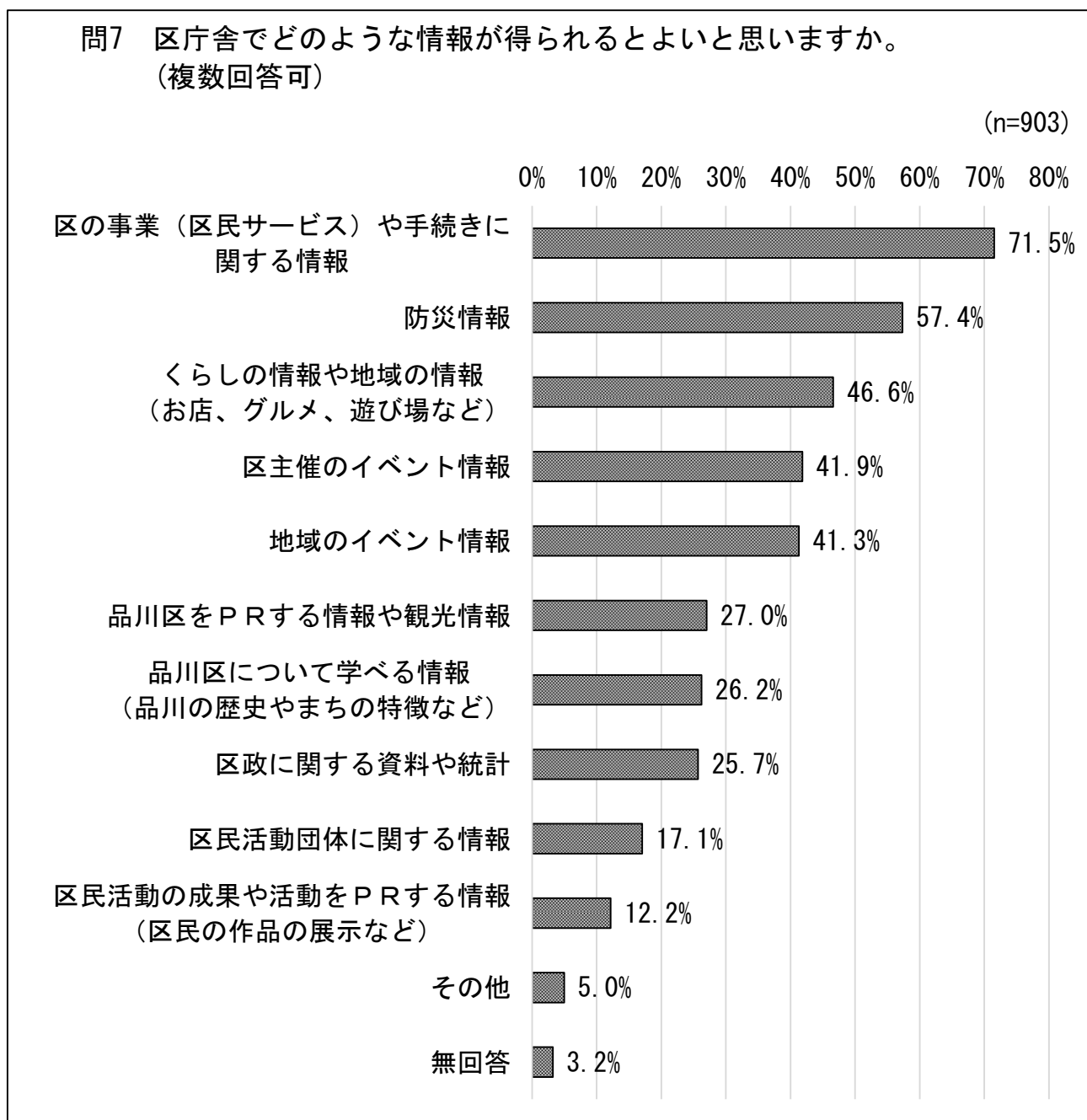
(n=670)



■ 情報発信、協働・交流スペースのあり方【問7・8・9】

—区庁舎で得られるとよい情報は、区の事業や手続きの情報、防災情報、
くらしや地域の情報、区主催のイベント情報、地域主催のイベント情報—

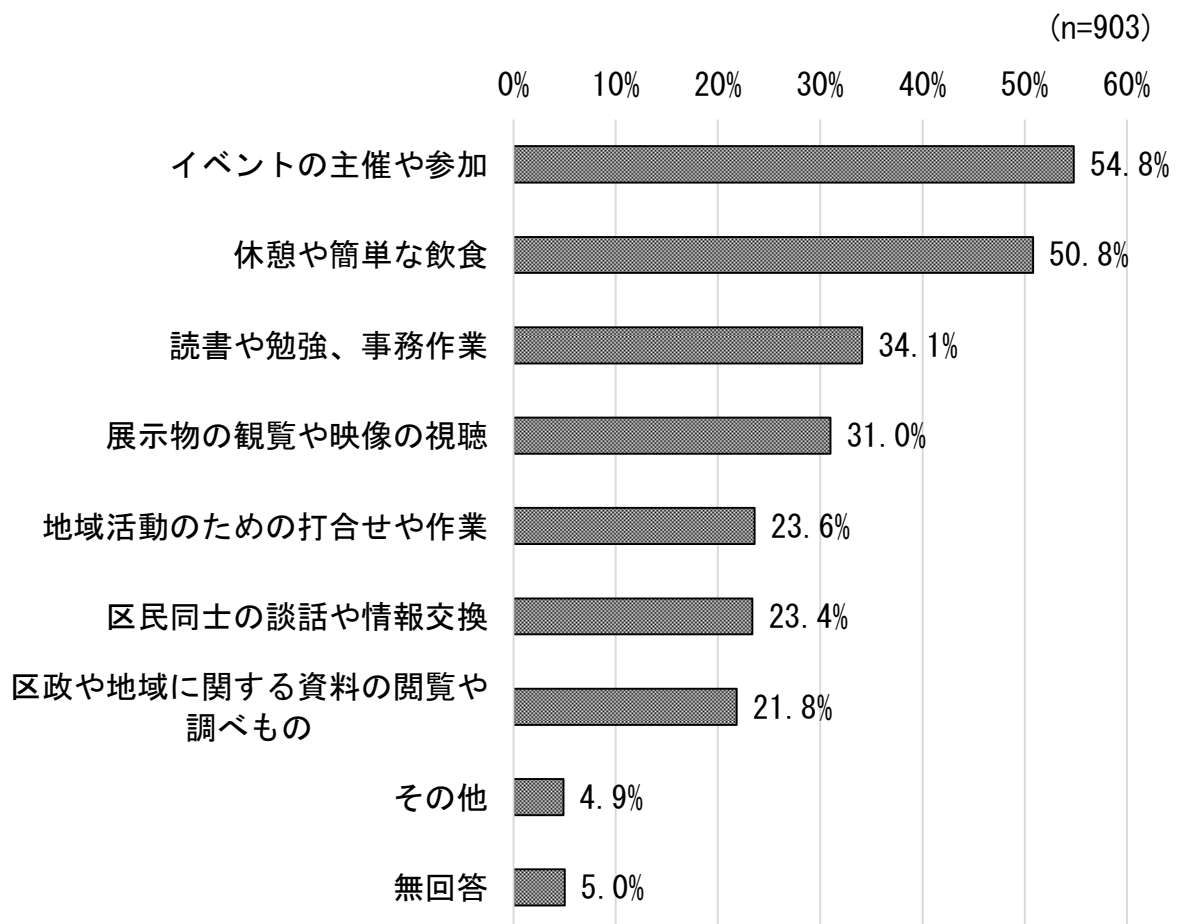
- 区庁舎で得られるとよいと思う情報について聞いたところ、「区の事業（区民サービス）や手続きに関する情報」の割合が71.5%と最も高く、次いで「防災情報」（57.4%）、「くらしの情報や地域の情報（お店、グルメ、遊び場など）」（46.6%）、「区主催のイベント情報」（41.9%）、「地域のイベント情報」（41.3%）となっています。



—「区民協働・交流スペース」の使い方の意向で多いのは、
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—

- 「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。

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)

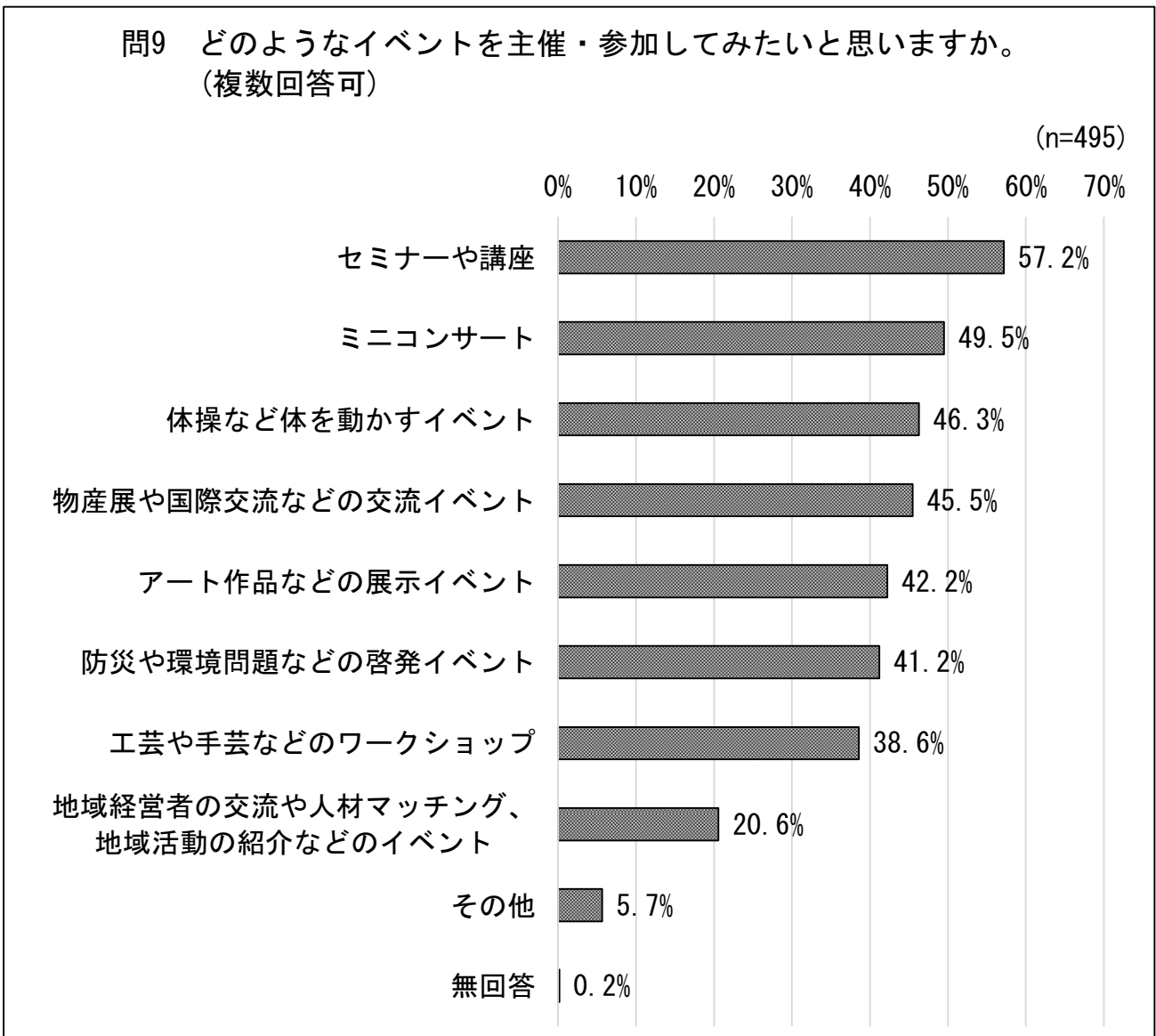


【問7・8・9】

— 「区民協働・交流スペース」で主催・参加してみたいイベントは、
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など—

●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。

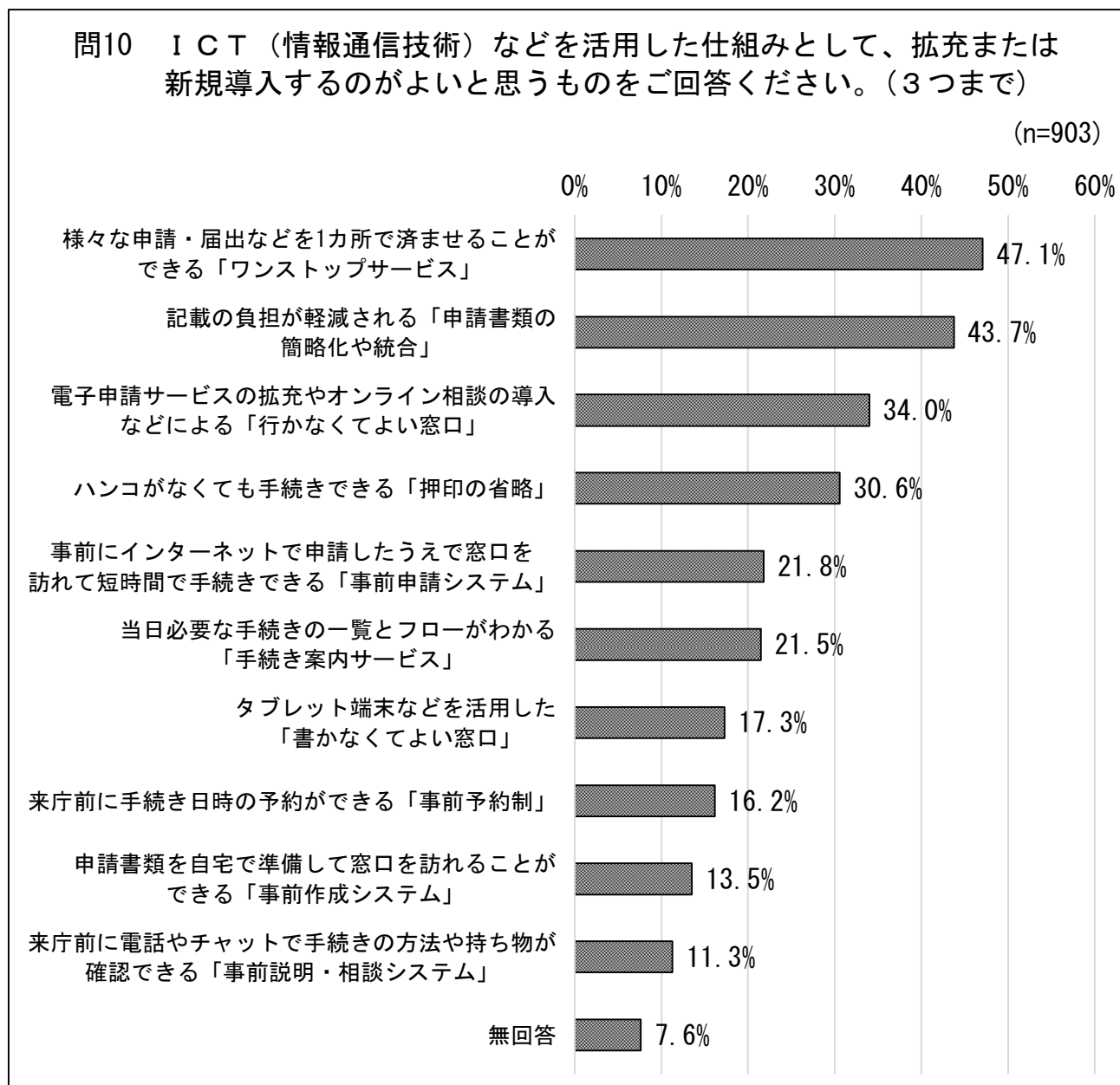
※問8の「『区民協働・交流スペース』の利用方法」で、「イベントの主催や参加」を選択した方に絞って集計しています。



■ ICTなどを活用した区民サービスの仕組みについて【問10】

ー ICTなどを活用した仕組みで拡充・新規導入すべきものは、
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ー

- 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。

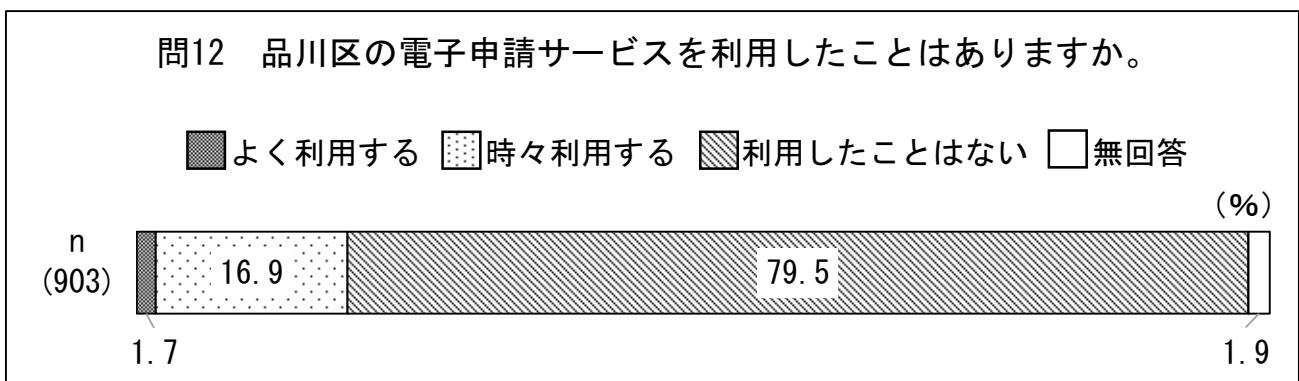
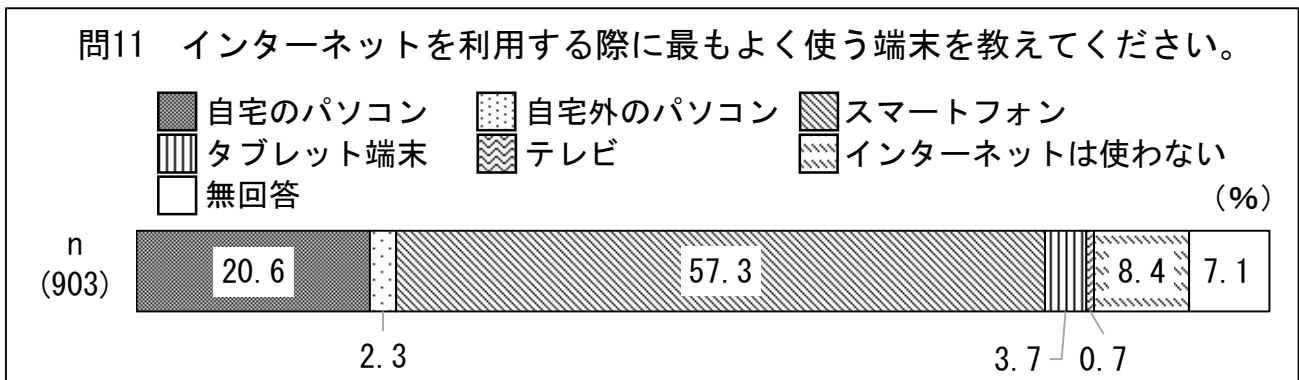


■ よく使う端末と電子申請サービスの利用状況【問11・12・13】

—インターネット利用の際には「スマートフォン」を使う人が約6割。

—一方、区の電子申請サービスを利用したことがある人は約2割にとどまる—

- 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。
- 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。

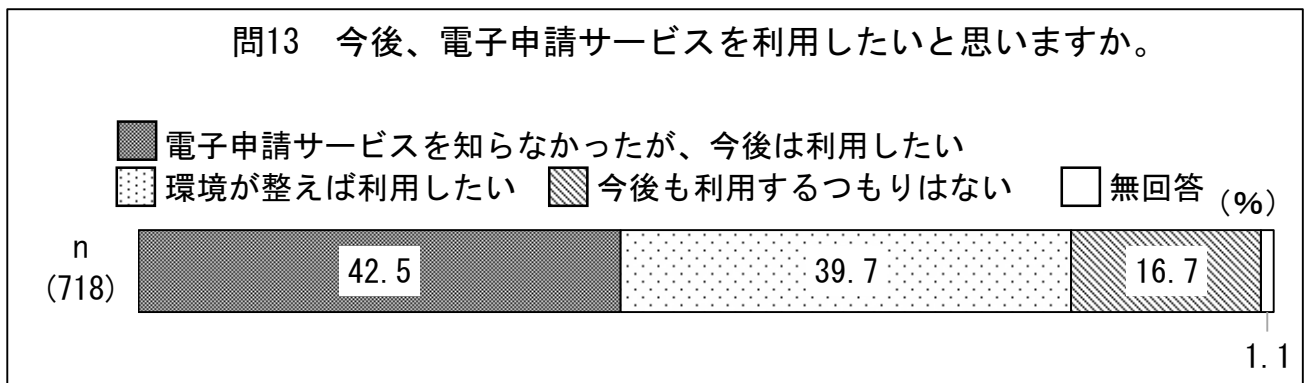


—電子申請サービス未利用者の約 8 割が利用意向をもつ。利用方法がわからないこと、セキュリティ、端末操作などが利用の障害になっている可能性—

●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「環境を整えれば利用したい」(39.7%)、「今後も利用するつもりはない」(16.7%)となっています。

●問 13 の【電子申請サービスを利用したいか】で「環境を整えれば利用したい」を選択した回答者に対し、どのような環境を整えれ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。

※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 13 の「電子申請サービスを利用したいか」で、「環境を整えれば利用したい」を選択した方に絞って集計しています。

