

豊島区本庁舎来庁者アンケート結果報告書

目次

1.	アンケート調査概要.....	1
(1)	目的.....	1
(2)	実施方法.....	1
2.	アンケート調査結果概要.....	1
(1)	回答者のプロフィール.....	2
(2)	アンケート結果の概要.....	4
3.	前回調査との比較.....	16
(1)	年齢（S A）.....	16
(2)	居住地（S A）.....	17
(3)	区役所への主な要件（MA）.....	20
(4)	具体的な来庁要件（MA）.....	21
(5)	来庁時間（S A）.....	23
(6)	1年間での来庁回数（S A）.....	24
(7)	新庁舎・旧庁舎の評価比較.....	25
(8)	「新庁舎建設にあたり重視すべきこと」と「新庁舎建設後」の評価比較.....	27

1. アンケート調査概要

(1) 目的

来庁者に対して行ったアンケート結果をもとに、新庁舎についての認識を検証する。また、前回の庁舎アンケート結果との比較により、新庁舎整備の効果を検証する。

(2) 実施方法

1) 配布日

・平成 28 年 1 月 19 日（火）、20 日（水）、21 日（木）、22 日（金）の 4 日間 9:00～17:00

2) 配布方法と配布場所

配布方法	配布場所	配布数
①調査員による配布	本庁舎 1 階エレベーターホール付近、3 階、4 階、豊島の森	3,871 票
②各課配布	3 階、4 階の各課窓口にて配布	119 票を窓口を設置

3) 調査対象

区役所への来庁者（区民および各種申請等を行うために来庁した事業者も含む）

4) アンケート回収状況

2 月 5 日（金）を最終的な締め切りとし、873 票を回収した。

2. アンケート調査結果概要

以下、アンケート調査結果概要中の用語を説明する。

● SA/MA

単一選択肢の回答は SA（シングルアンサー）、複数回答の設問は MA（マルチアンサー）と表記する。MA の場合、回答者全体の中で当該の選択肢を選択した人の割合で、各選択肢を選んだ割合の合計値は、100%を超えることがある。

● N

集計対象となるサンプルの数を表す。全員に対しての設問については、「N=有効票数」となる。また、回答内容によって次の設問に答える人と答えない人がいる場合は、「N=前問で絞り込まれた回答者数」となる。

(1) 回答者のプロフィール

1) 年齢 (S A)

回答者の年齢構成としては、「10 歳代」「20 歳代」の若年層が少なく、「60 歳代」(20.6%) が最も多いが、「30 歳代」から「70 歳代」までは概ね均一となっている。

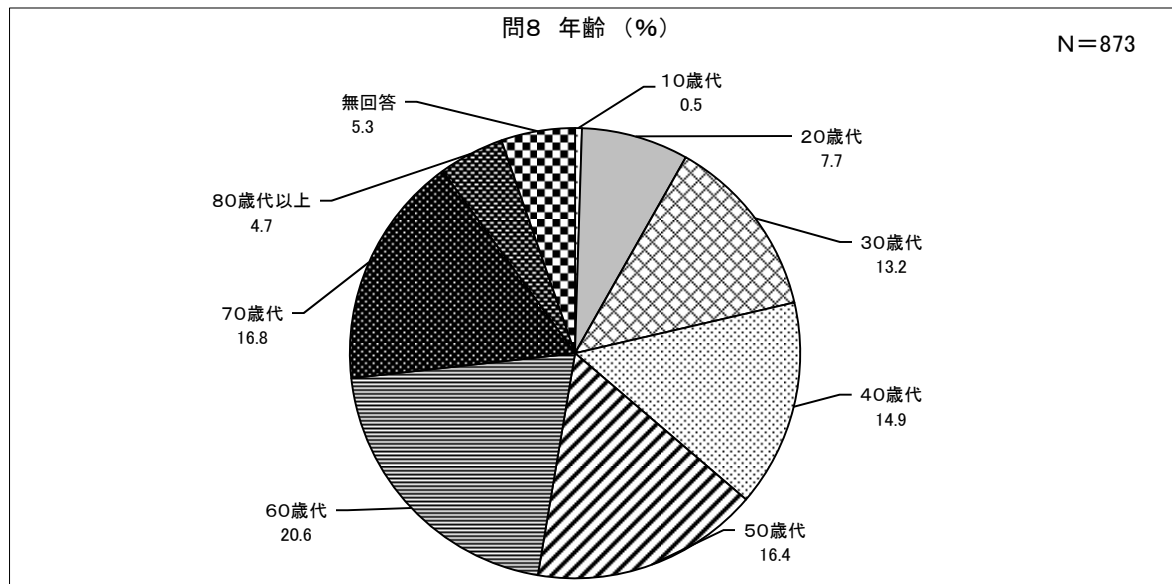


図 1

2) 居住地 (S A)

回答者の居住地としては、豊島区内居住者は、全体の 71.4% であり、豊島区以外は 22.9% となっている。

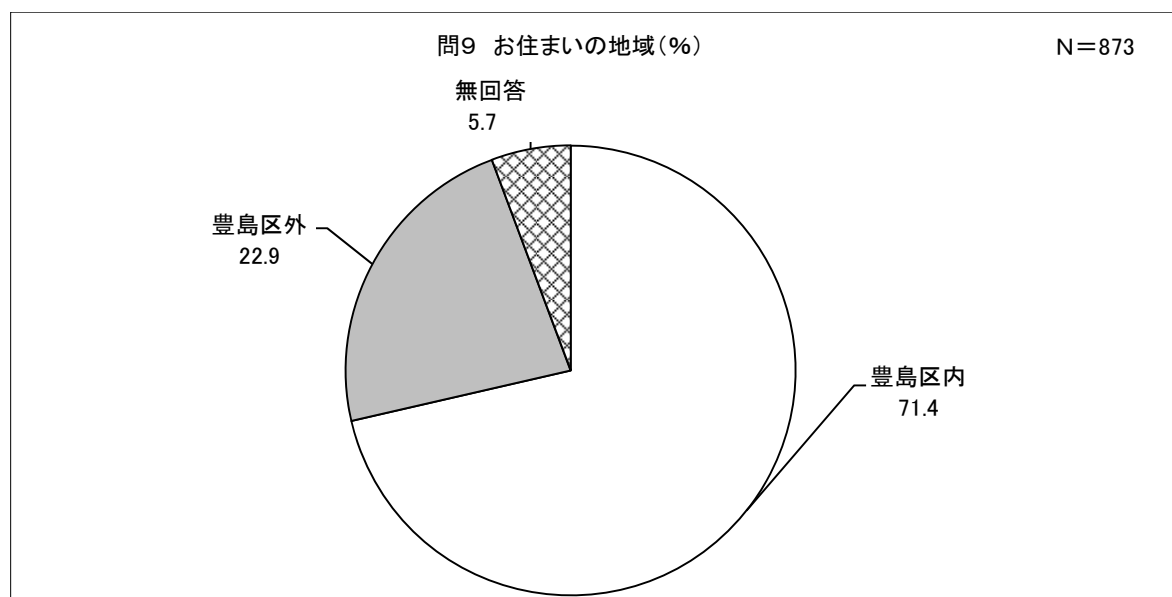


図 2

豊島区内に居住している人の中では「南池袋」(5.5%)が最も多く、次いで「東池袋」が5.3%となっている。

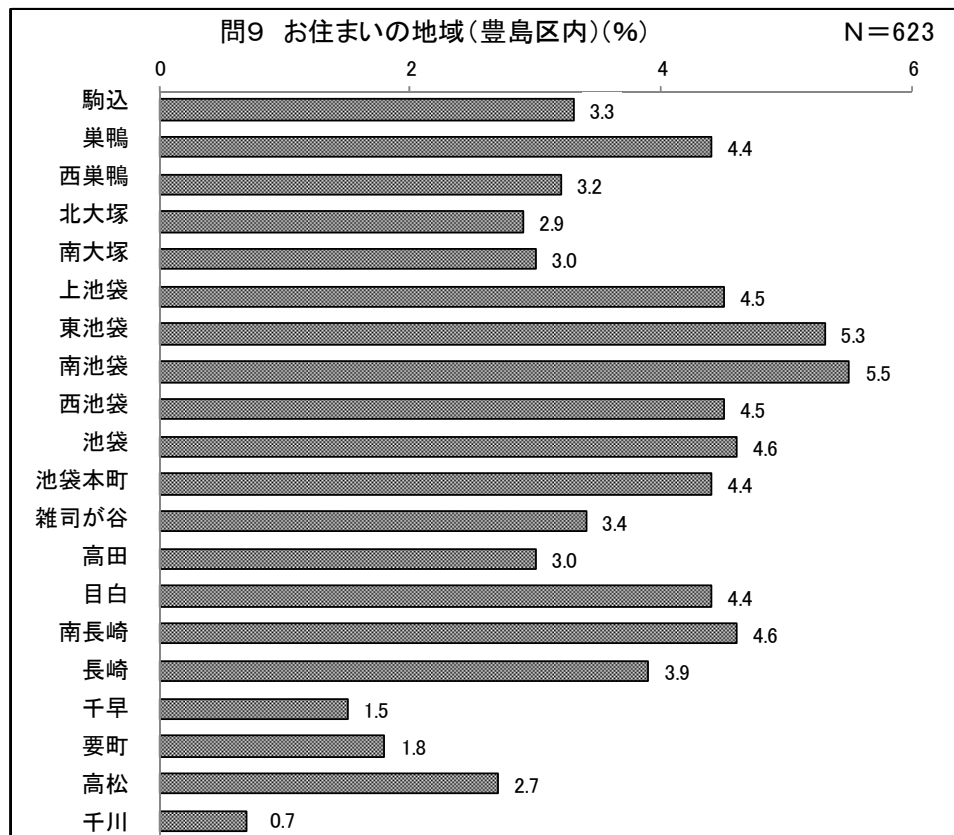


図 3

また、区内を大きく「庁舎周辺」、「東部」、「西部」に3分類すると、「西部」(28.5%)が最も多く、次いで「庁舎周辺」(23.1%)、「東部」(19.7%)となっている。

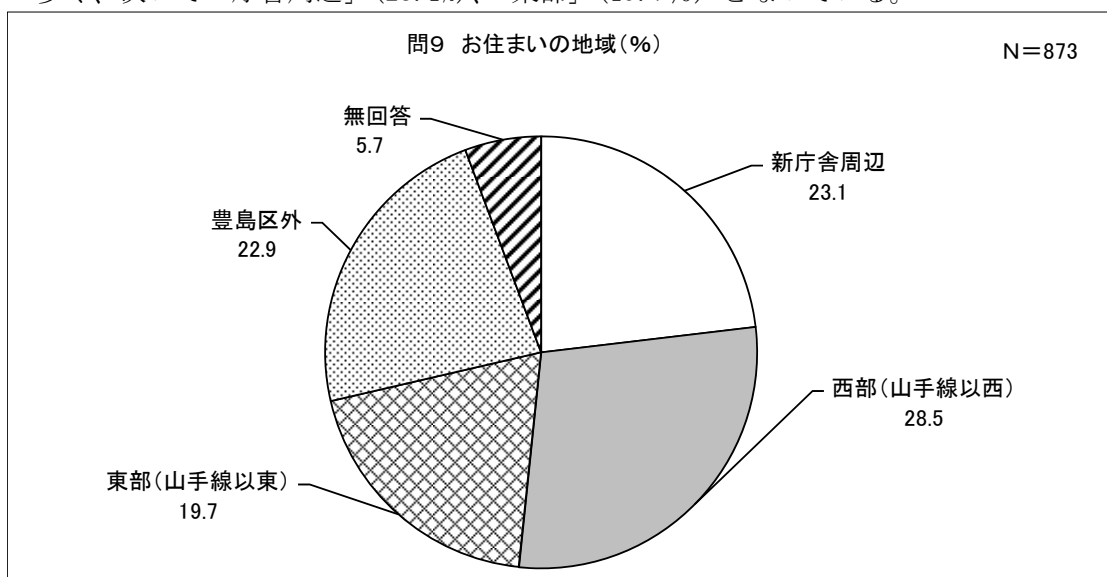


図 4

※庁舎周辺(庁舎半径1KM圏内): 東池袋、南池袋、池袋、雑司ヶ谷、目白
 ※西部(山手線以西): 南長崎、長崎、千早、要町、高松、千川、上池袋、池袋本町、西池袋
 ※東部(山手線以东): 駒込、巣鴨、西巣鴨、南大塚、北大塚、高田

(2) アンケート結果の概要

1) 区役所への主な用件 (MA)

来庁の用件をみると、「公的な手続きに来た」(63.6%)が全体の約6割を占めている。次いで多いのが、「1から4以外の用件で来た」(14.7%)となっている。

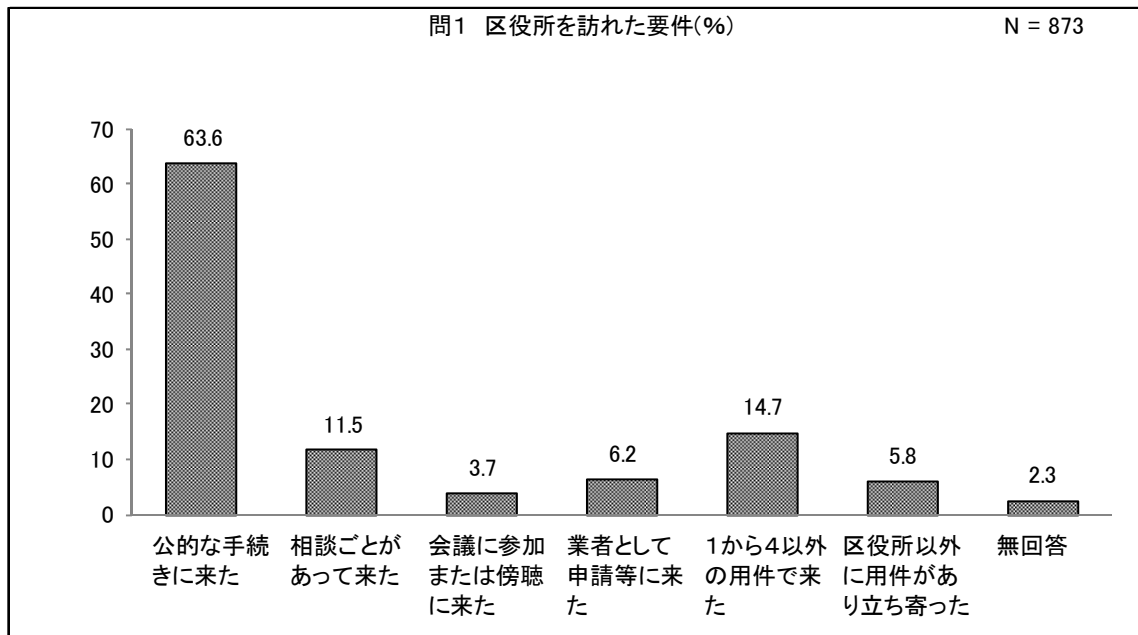


図 5

居住地別に見ても、「公的な手続きに来た」が最も多い。また、「豊島区外」で「1から4以外の用件で来た」が24.5%となっている。

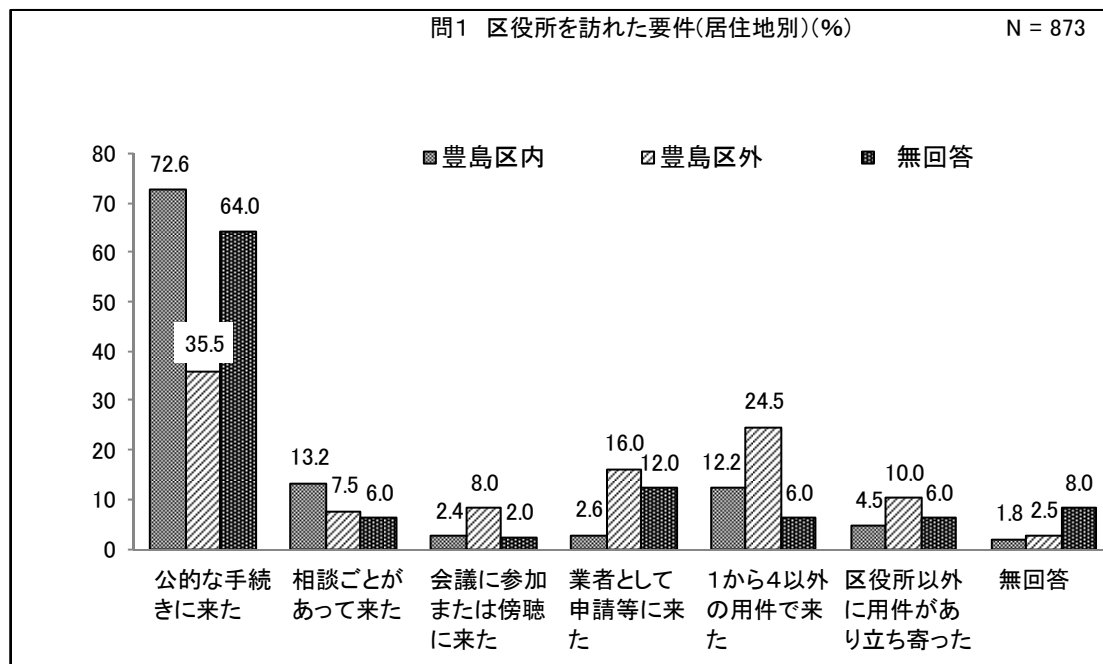


図 6

年齢別に見ても、どの年代も「公的な手続きに来た」の割合が多い。

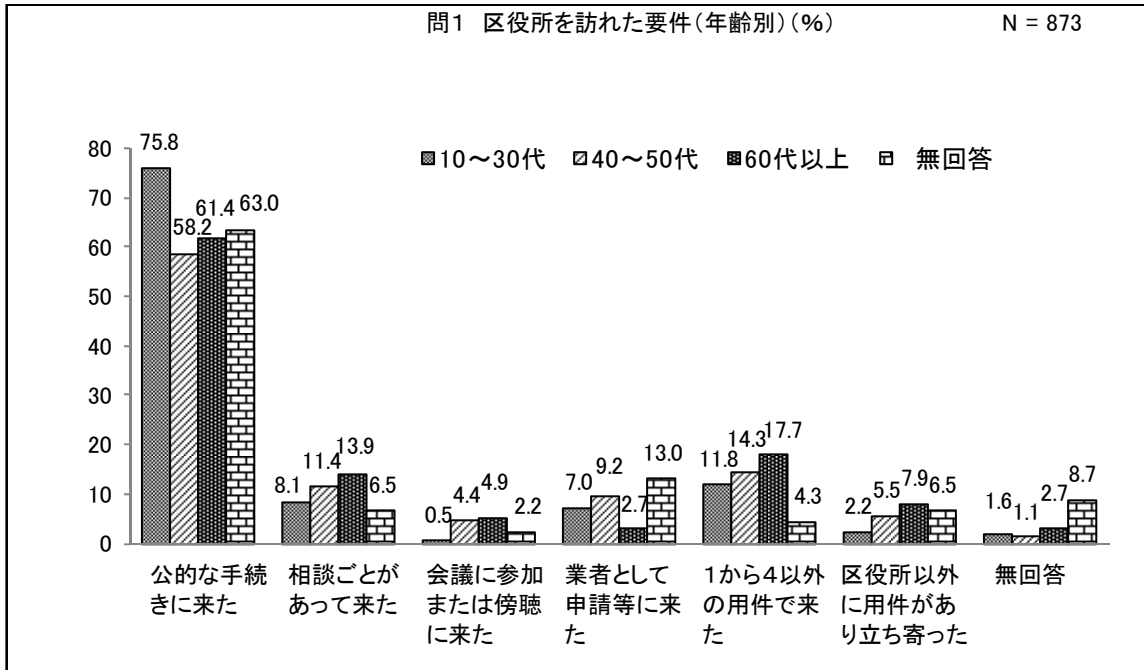


図 7

2) 具体的な来庁要件 (MA)

具体的な来庁要件をみると、「戸籍、住民票、印鑑登録、外国人登録」(35.2%) が最も多く、次いで、「国民健康保険、国民年金」(17.1%)、「豊島の森」(6.5%)、となっている。

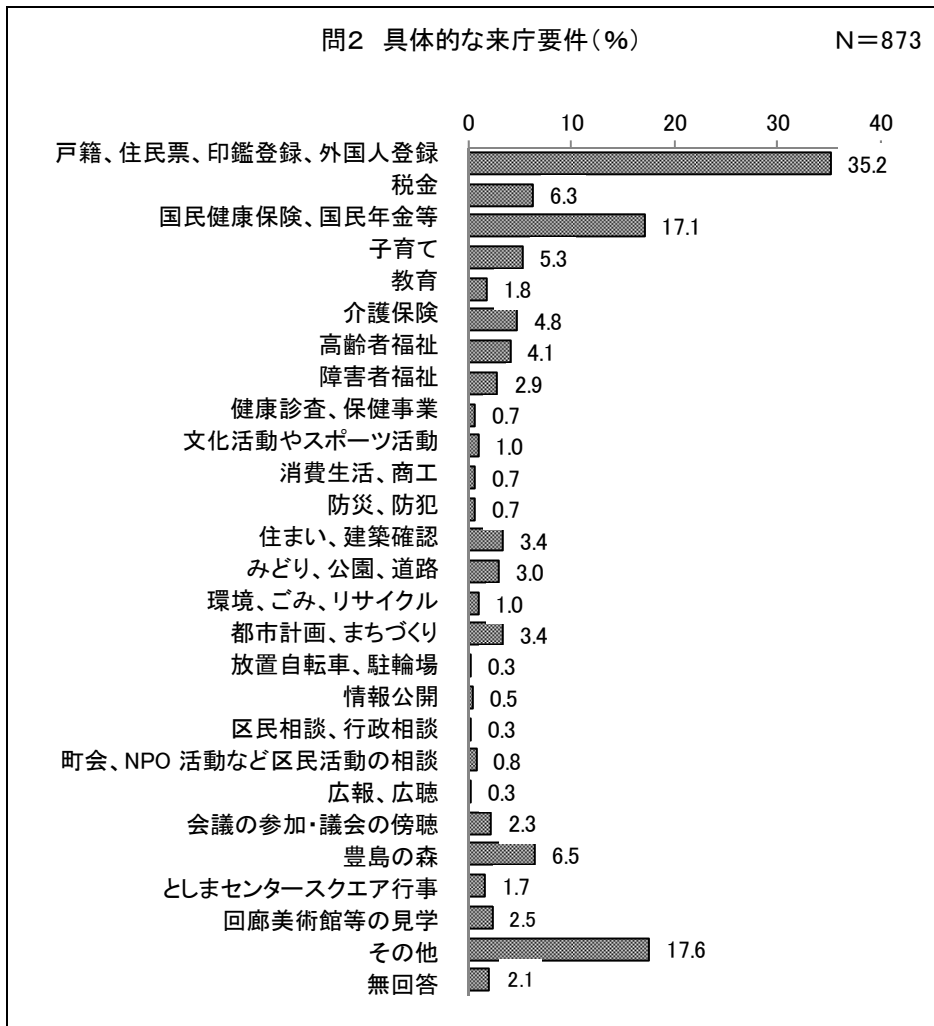


図 8

年齢別に見ると、どの年齢層も「戸籍、住民票、印鑑登録、外国人登録」、「国民健康保険、国民年金」の割合が多い。そのほか、「10～30代」は「子育て」(10.2%)、「40～50代」は「税金」(7.3%)、「60代以上」は「豊島の森」(8.2%) がそれぞれやや多い。

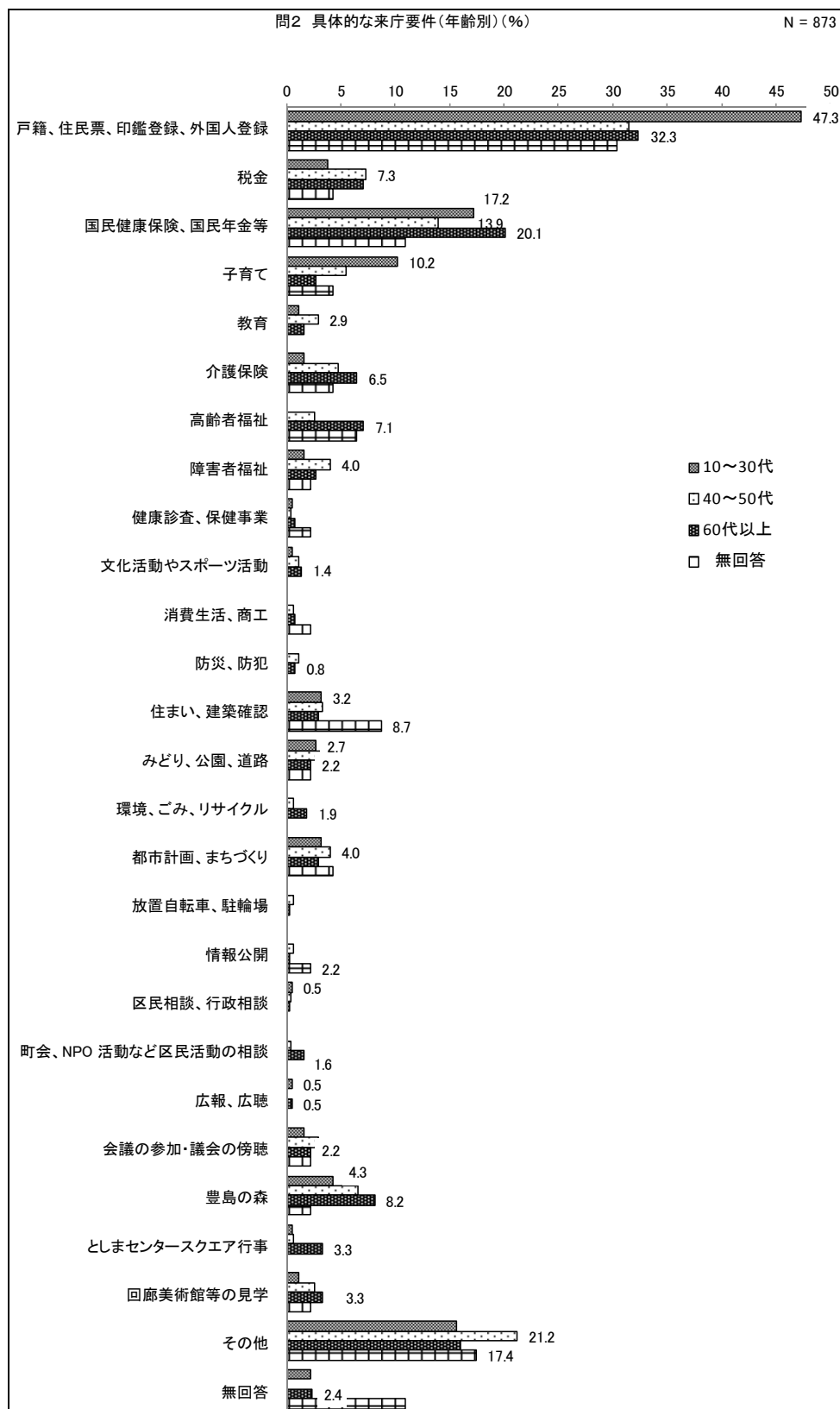


図 9

居住地別に見ると、「区外」では「戸籍、住民票、印鑑登録、外国人登録」(29.5%)の次に「豊島の森」(13.5%)の割合が多いことがわかる。

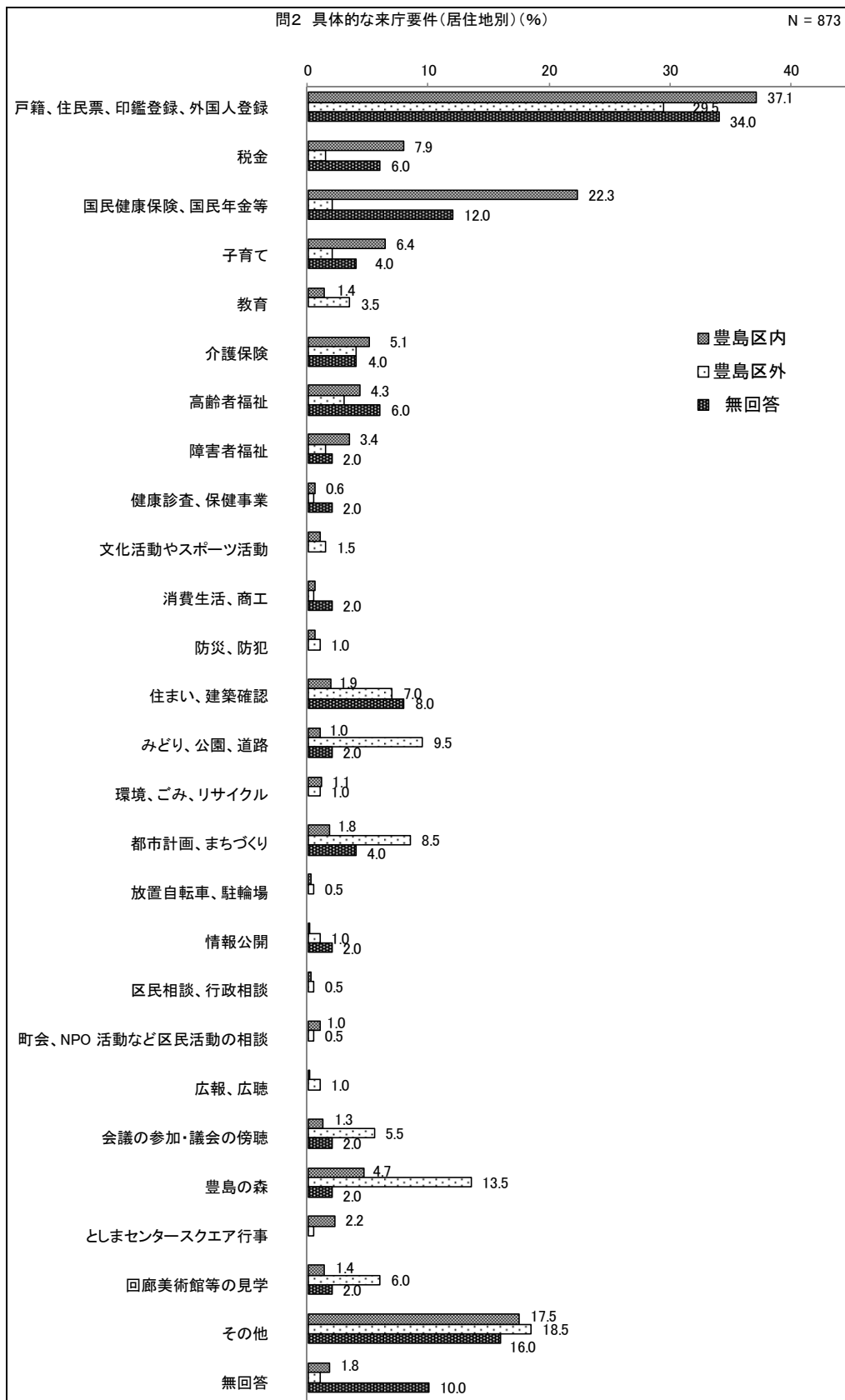


図 10

3) 来庁時間 (SA)

来庁時間は、「10時～12時」(32.1%)が最も多く、次いで「13時～15時」(24.5%)となっている。

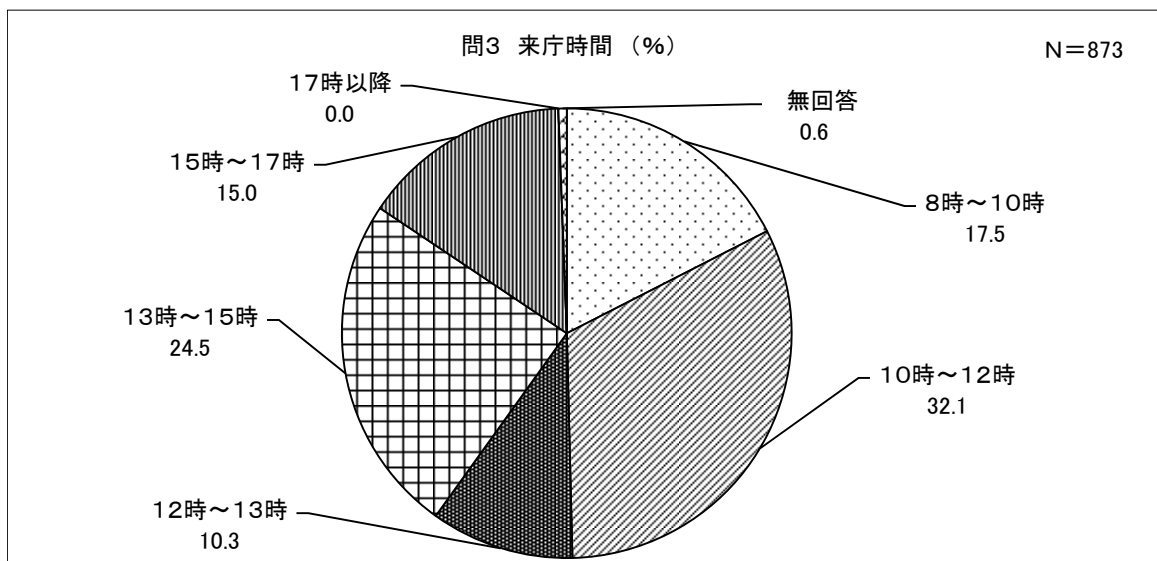


図 11

年齢別にみると、「10～30代」では「15～17時」の割合が多いのに対して、「40～50代」と「60代以上」では「10時～12時」の割合が多くなっている。

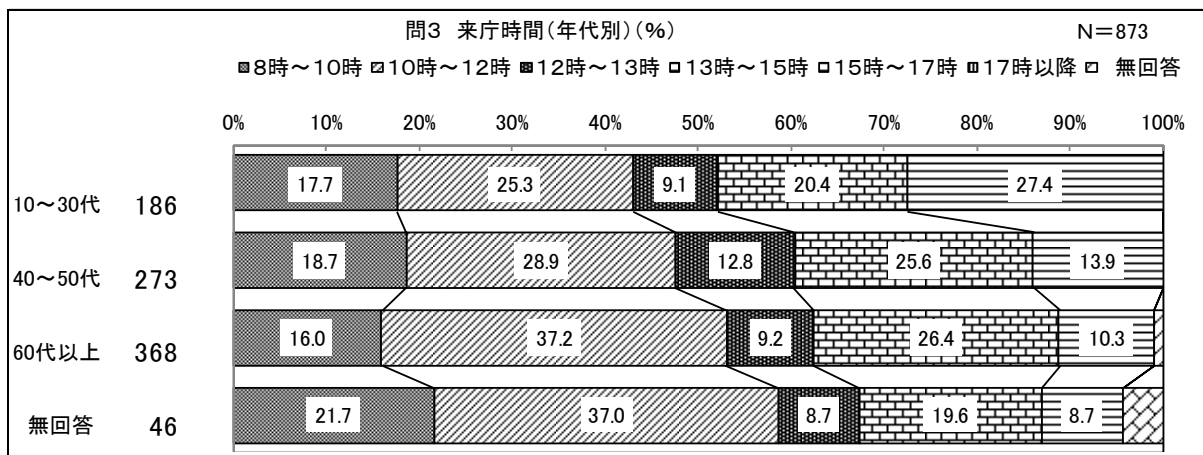


図 12

4) 1年間での来庁回数 (SA)

1年間の来庁回数としては、「年に1～2回程度」(37.8%)が最も多く、次いで「3ヶ月に1～2回程度」(24.9%)となっている。

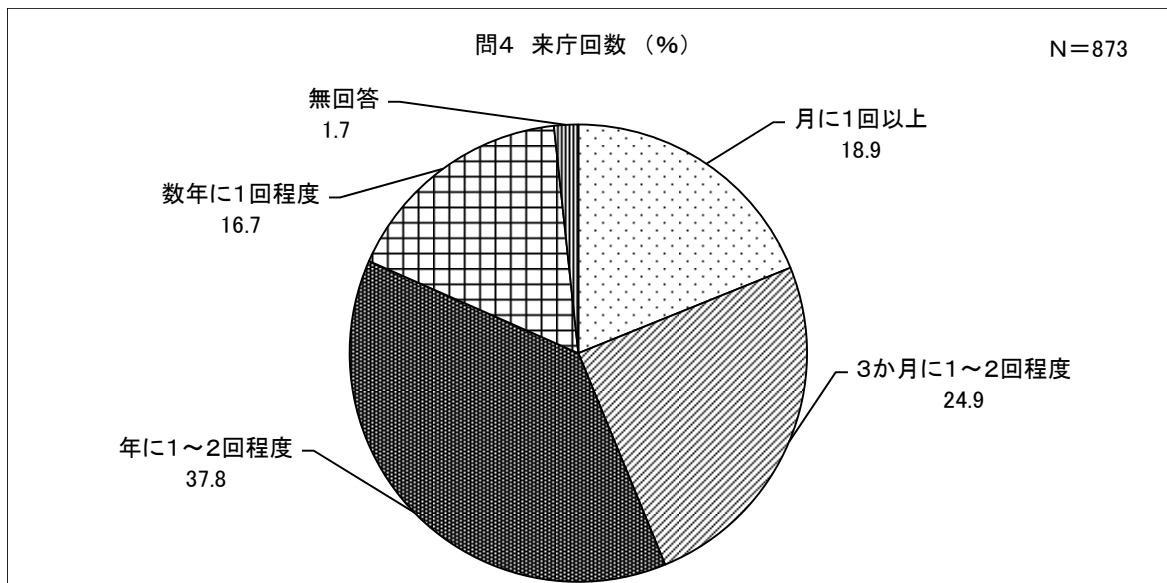


図 13

年齢別に見ても、どの年代も「年に1～2回程度」の割合が最も多い。

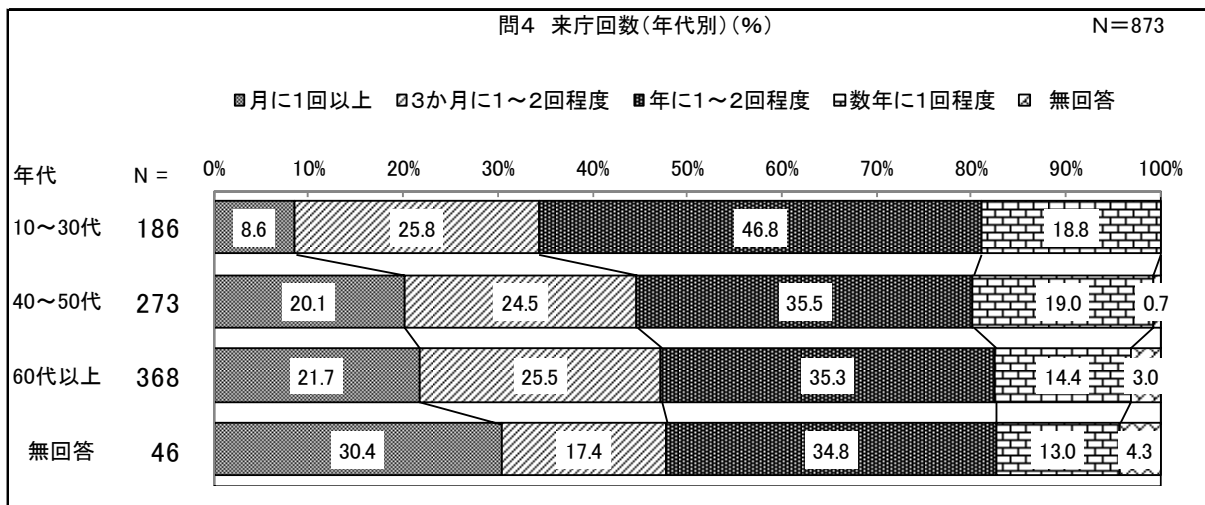


図 14

5) 新庁舎の評価 (S A)

新庁舎について「十分だと思う」割合が最も多いのは、「3 階総合窓口サービス」(57.7%)、次いで「345 日3 階4 階の窓口開庁」(56.0%)となっている。

反対に、「不十分だと思う」割合が最も多いのは、「池袋駅から庁舎への案内表示」(23.5%)である。

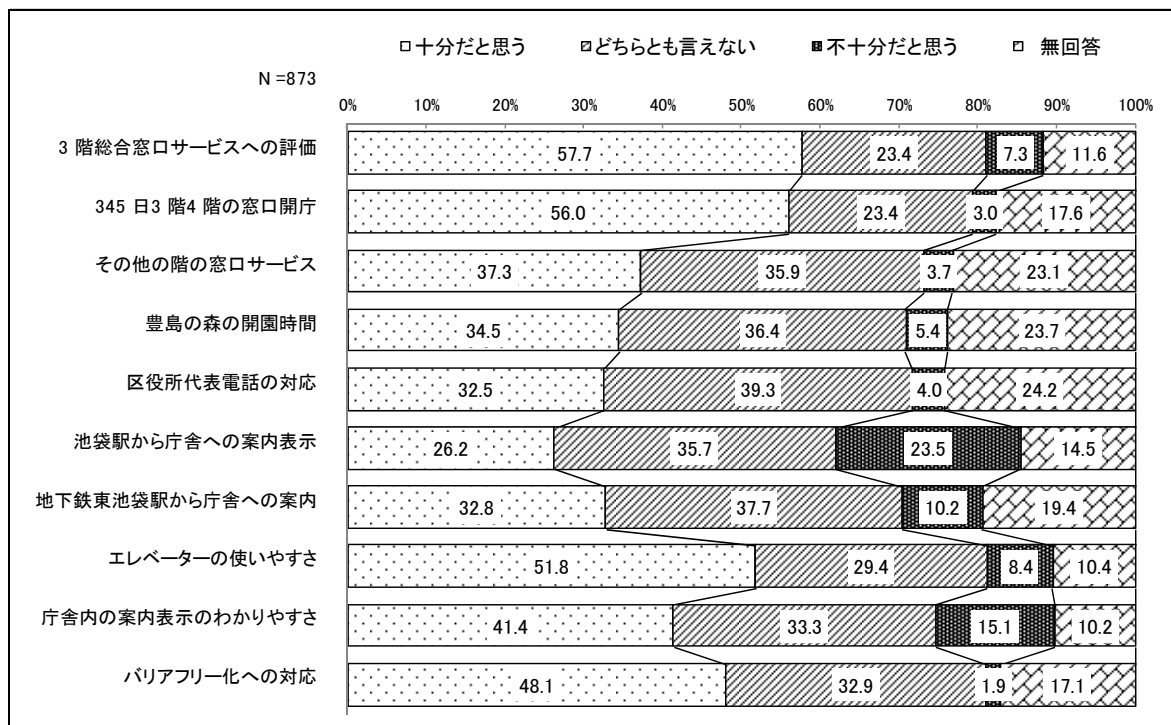


図 15

以下、自由回答から、新庁舎の評価に関するもののうち主なものを抜粋する。

【肯定的なご意見】

- 旧庁舎の頃を考えると、とても良くなっていると思います。・接客対応は新、旧庁舎共、感じが良いと思います。
- 豊島の森、ながめが良く富士山、スカイツリーが見えてきれいでした。窓口では、わからないことにていねいに答えてくれて、感謝しています。
- 最近引越してきましたが、呼ばれるのが早いので驚きました。快適です。仕事も丁寧で早いので良かったです。
- 平日仕事が休めないなので、土、日開庁は評価できる
- 新しくてきれいで行き易いです。子ども連れで行っても、少しの間遊んでいられるスペースや絵本やおもちゃを貸して下さったり、トイレのおむつ替えスペースや授乳スペースも充実していてありがたいです。

【否定的なご意見】

- JR駅から遠くなり、また表示も少なく、わかりにくい。もっと近くにバス停があれば良い。
- 案内表示が分かりにくい。建物は新しくて良いのに残念。課の案内までは分かるのだが、係の表示がある係とない係がある。表示があっても、デザインがバラバラなので認識しにくい。係と業務案内を分かりやすく表示し、来庁者が気持ち良く窓口に行けるようにしてほしい。
- 1Fとしまセンタースクエアのあるフロアは通路であり、座る場所はないとのことですが、あれだけ広いと待ち合わせの時には高齢者にとっては辛そうな場面を何度か見かけました
- 係員に声をかけないと用が済まないのはやりにくい。エスカレータをのぼったところに案内図がほしい。
- 転入手続きと、住民票の発行、妊婦の手続きに受付から2時間かかった。とにかく待ち時間が長かった。優先順位をつけて、早めに終わらせてほしい。新庁舎はきれいで使いやすい。もっと池袋駅に近い方が便利だった。駐車場がわかりづらい。マスクはありがたいです。有難うございます。

6) 新庁舎の評価で「不十分だと思う」と回答があった行政サービスについて、その理由 (MA)

① 3階総合窓口サービスが不十分と感じる点

最も割合が多かったものは「長時間待たされた」(53.1%、34人)であった。

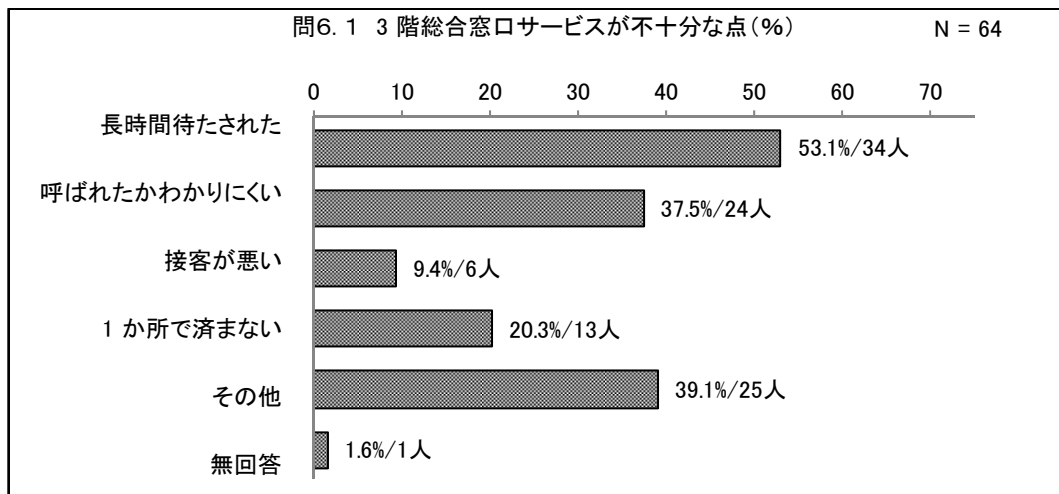


図 16

② 345日3階4階の窓口開庁(年末年始を除く土日開庁)が不十分と感じる点

最も割合が多かったものは「取扱業務が少ない」(53.8%、14人)であった。

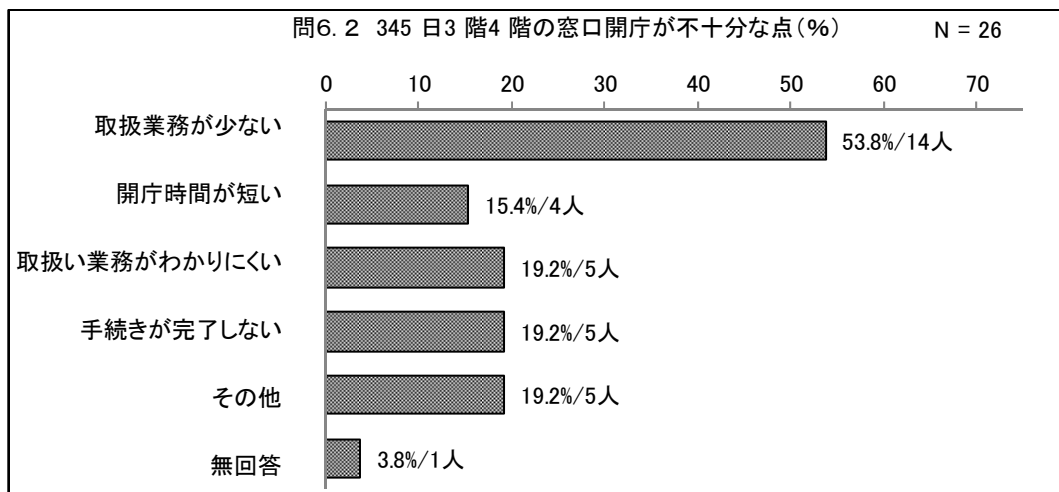


図 17

③ その他の階の窓口サービスが不十分と感じる点

最も割合が多かったものは「平日しか手続きができない」(37.5%、12人)であった。

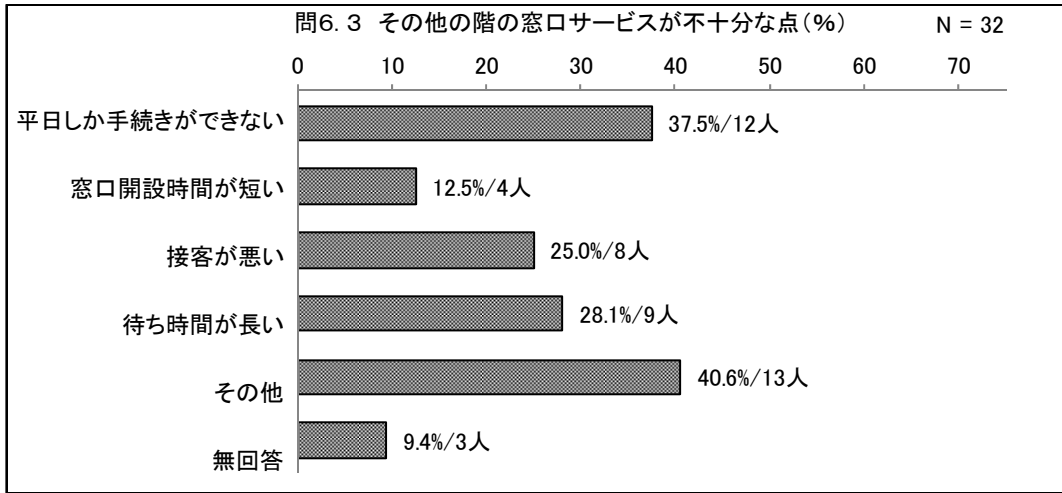


図 18

④ 豊島の森の開園時間が不十分と感じる点

最も割合が多かったものは「閉園時間が早い」(61.7%、29人)であった。

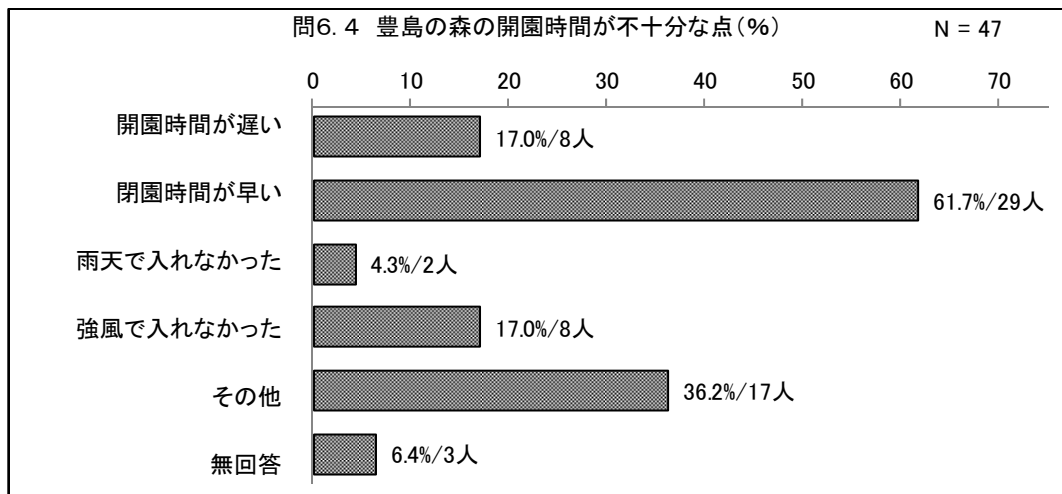


図 19

⑤ 区役所代表電話の対応が不十分と感じる点

最も割合が多かったものは「転送に時間がかかる」(40.0%、14人)であった。

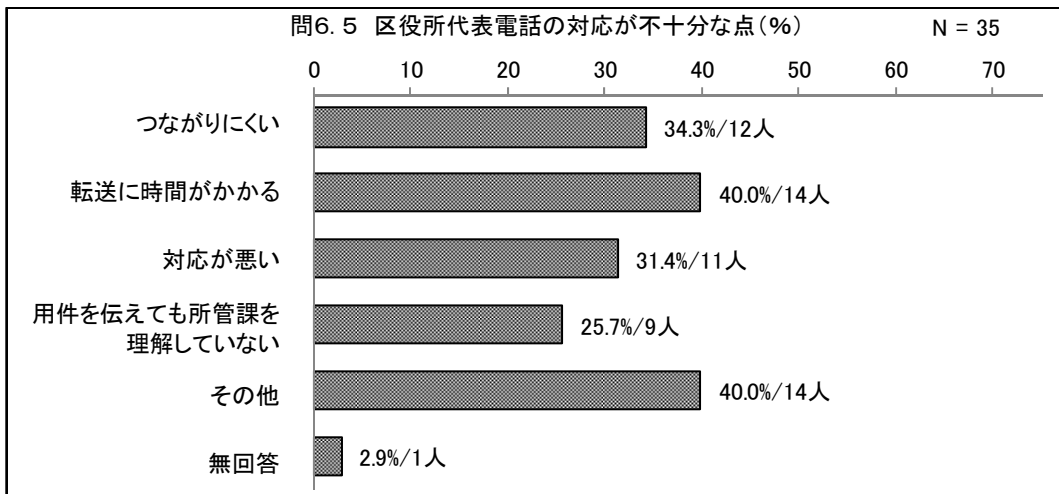


図 20

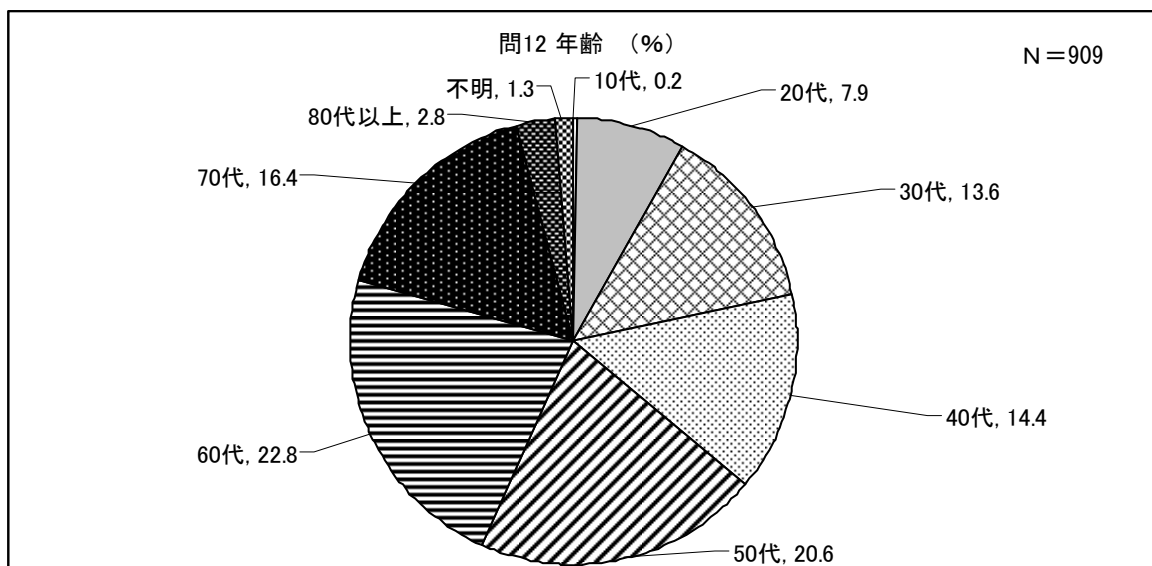
3. 前回調査との比較

この章では、平成19年に行われた豊島区来庁者アンケートと比較可能な設問について、調査結果の比較を行う。

(1) 年齢 (SA)

分布は概ね前回調査と同じであった。

前回



今回

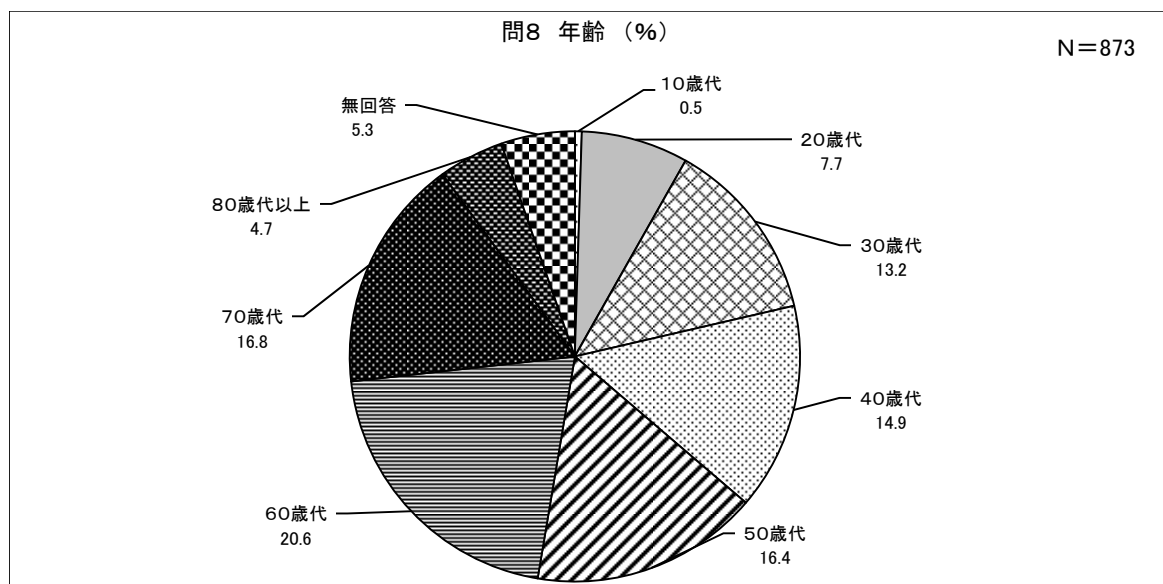
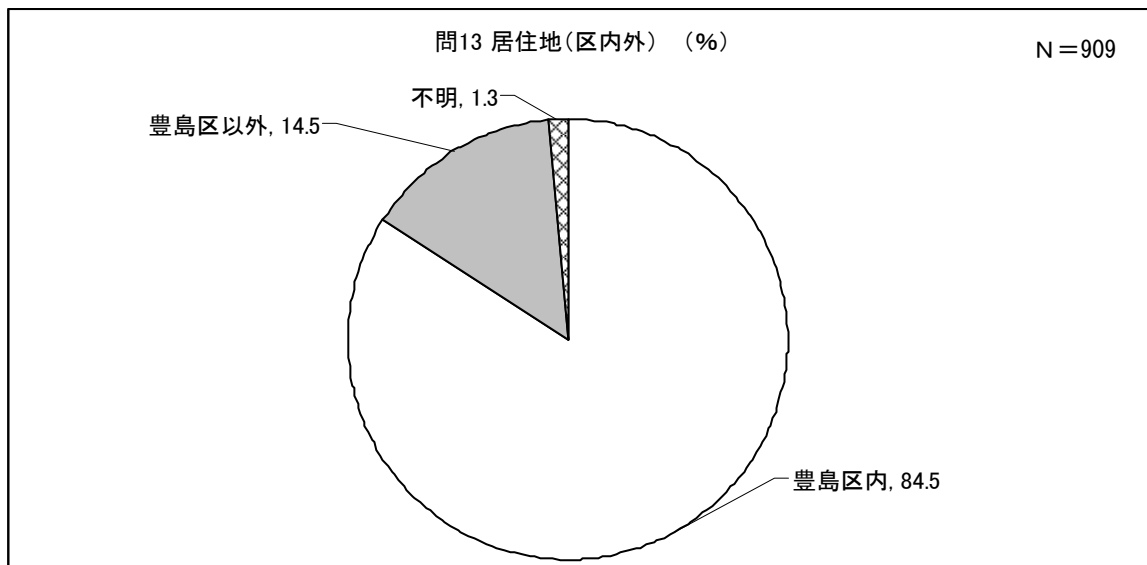


図 21

(2) 居住地 (SA)

「区内・区外別」については、前回調査と比べて「豊島区外」がやや多かった。

前回



今回

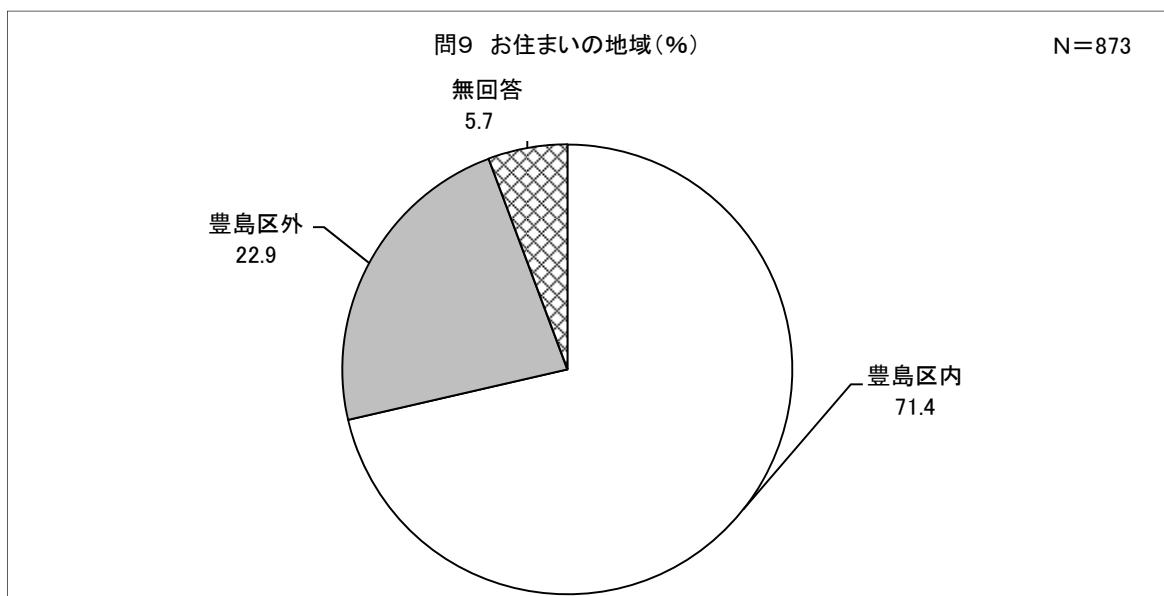
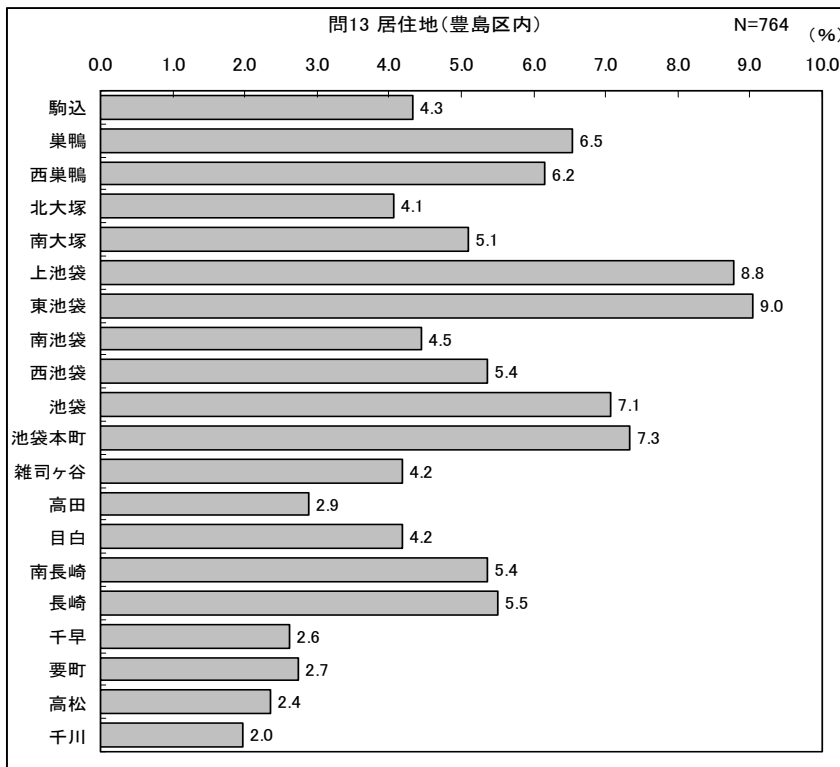


図 22

「豊島区内の居住地」については、前回調査では池袋駅周辺の地域が多かったが、今回調査では池袋駅周辺の地域の割合がやや減った。

前回



今回

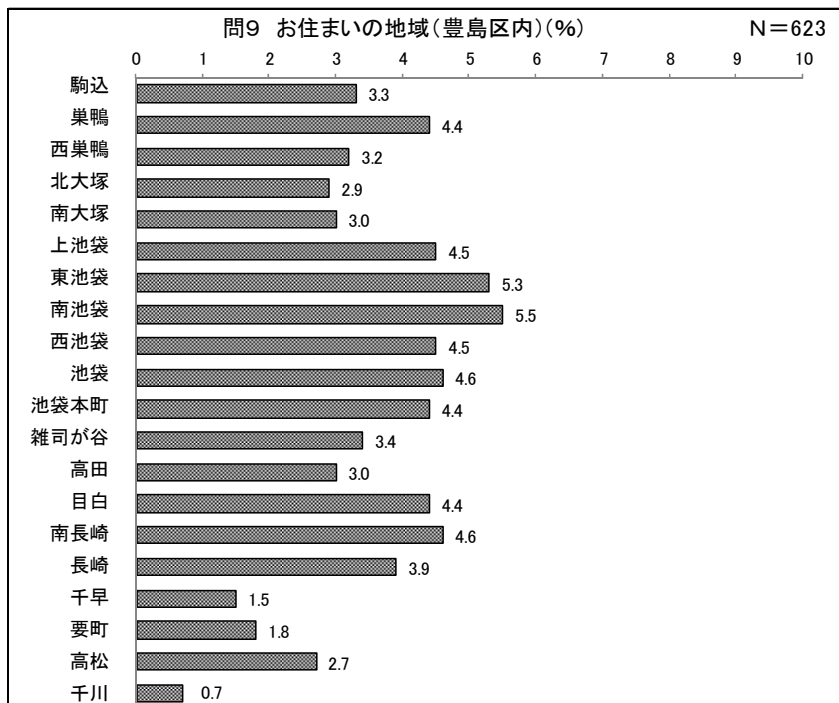
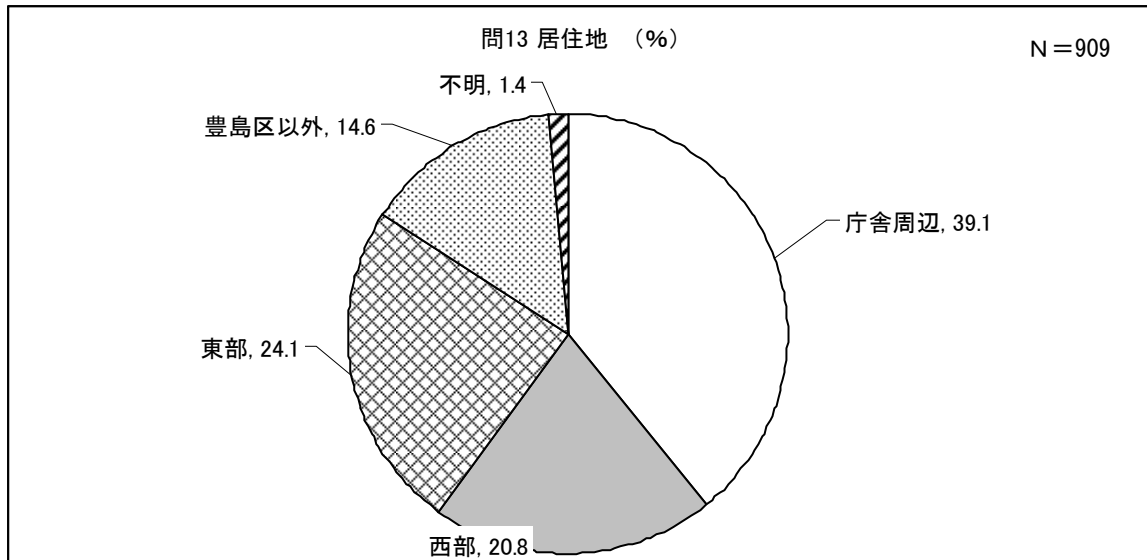


図 23

「居住地を区内 3 地域に分けた場合」については、前回調査では「庁舎周辺」が最も多かったが、今回調査では「西部（山手線以西）」が最も多い。なお、「庁舎周辺」の定義について、前回と今回で地域区分が変わっていることに留意されたい。

前回



※庁舎周辺（庁舎半径 1 KM 圏内）：北大塚、上池袋、東池袋、南池袋、西池袋、池袋、池袋本町
 ※西部（山手線以西）：目白、南長崎、長崎、千早、要町、高松、千川
 ※東部（山手線以东）：駒込、巣鴨、西巣鴨、南大塚、雑司ヶ谷、高田

今回

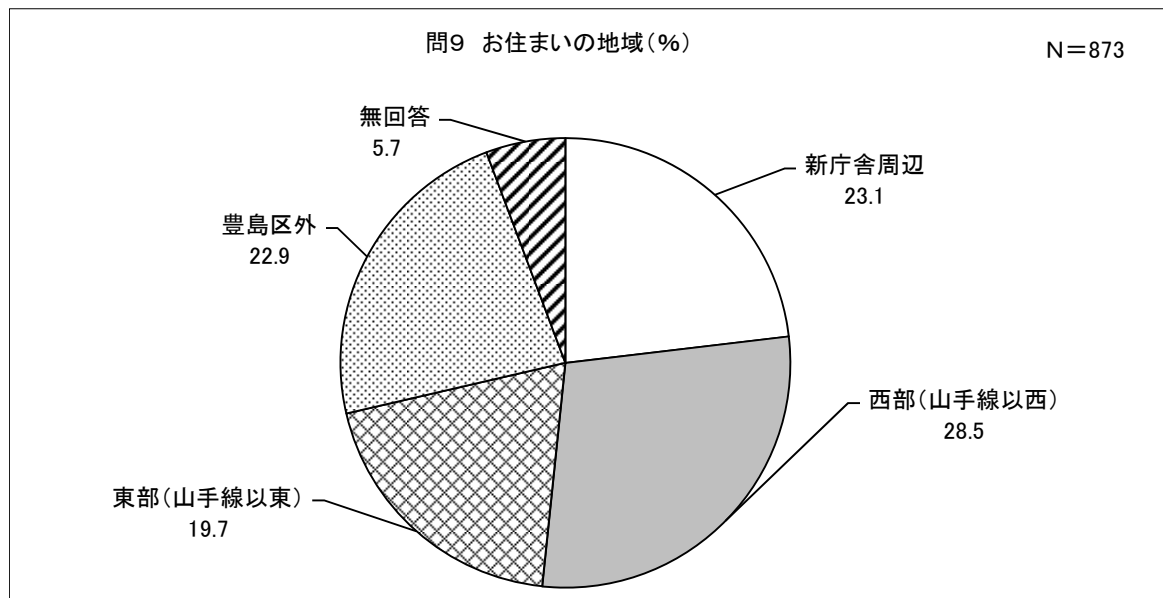


図 24

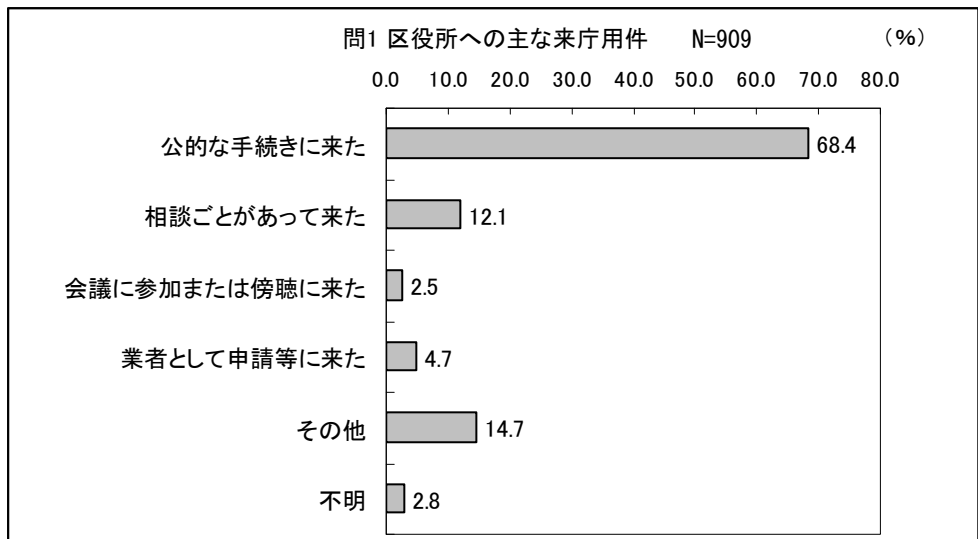
※庁舎周辺（庁舎半径 1 KM 圏内）：東池袋、南池袋、池袋、雑司ヶ谷、目白
 ※西部（山手線以西）：南長崎、長崎、千早、要町、高松、千川、上池袋、池袋本町、西池袋
 ※東部（山手線以东）：駒込、巣鴨、西巣鴨、南大塚、北大塚、高田

は前回と区分が異なる地域である。

(3) 区役所への主な要件 (MA)

前回・今回どちらも「公的な手続きに来た」が最も多かった。今回新たに「区役所以外に用件があり立ち寄った」という選択肢を設けたところ、5.8%の回答を得た。これは、新庁舎1階の共用部でもアンケート調査の配布を行ったためであると考えられる。

前回



今回

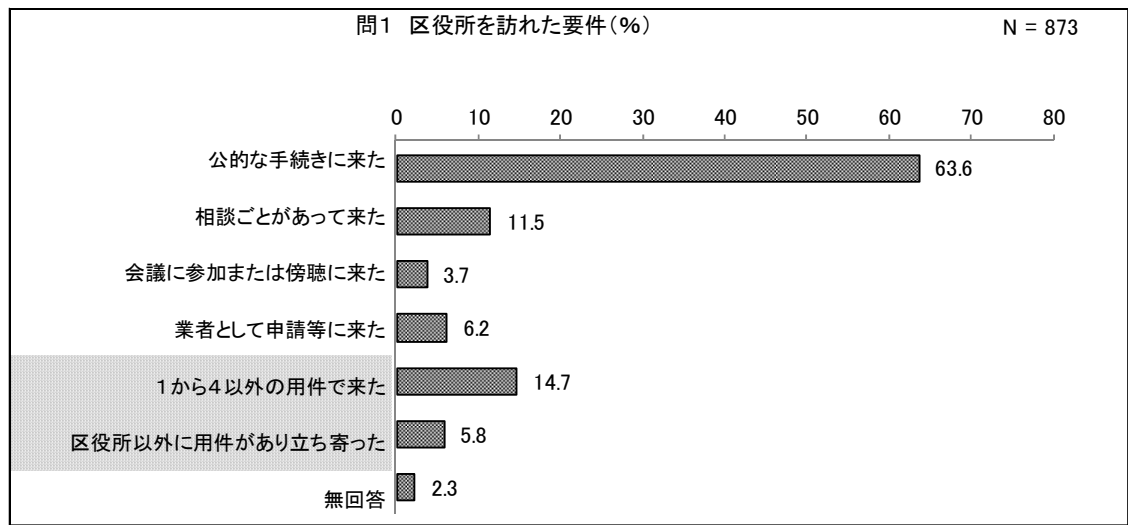


図 25

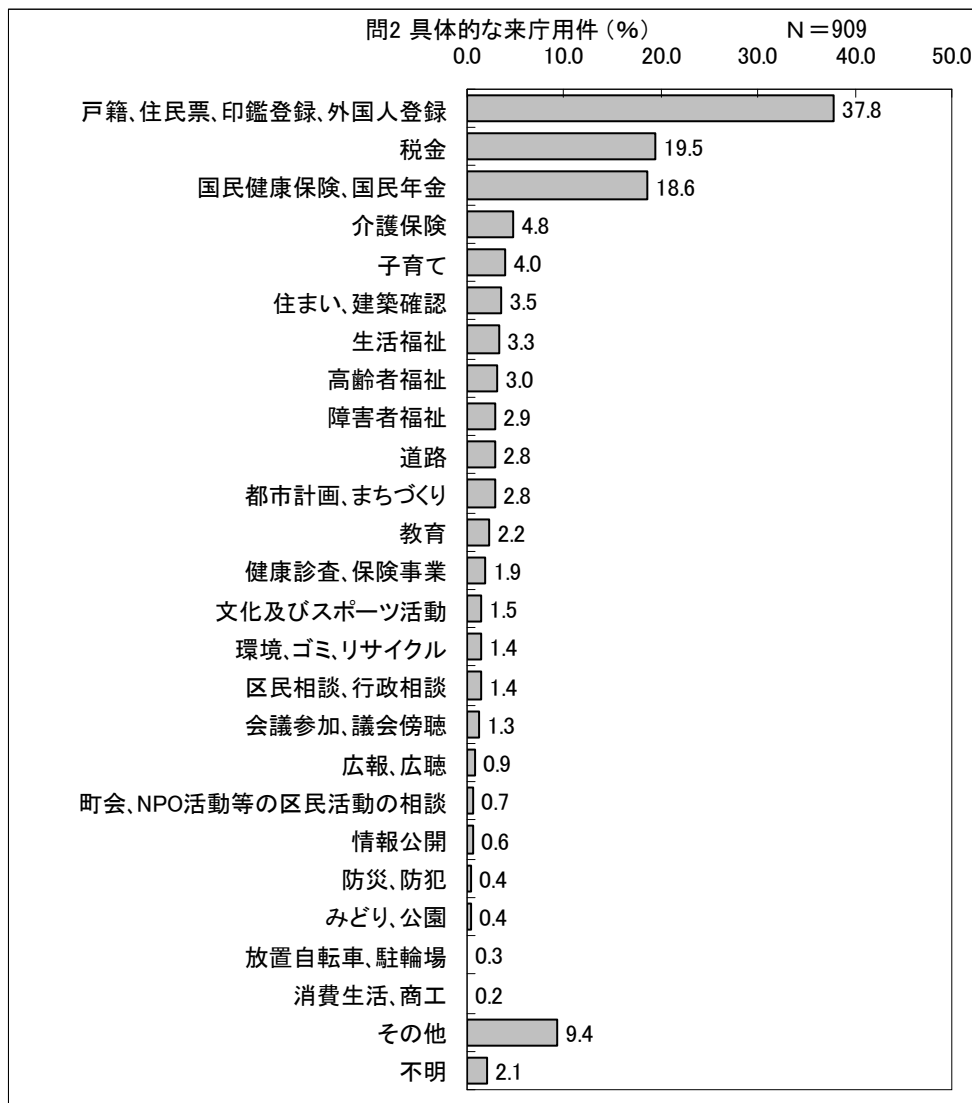
※ 部分は、今回新設された選択肢である。

(4) 具体的な来庁用件 (MA)

前回・今回どちらも「戸籍、住民票、印鑑登録、外国人登録」「国民健康保険、国民年金等」が多かった。今回新たに設けた選択肢である「豊島の森」は、3番目に多い来庁用件となった。

今回、前回と比べて「税金」の割合が少なくなっている。これは、前回アンケート配布時は確定申告期間であったが、今回は確定申告より前の時期に配布したため、税金関連の来庁者が前回より少なかったためと考えられる。

前回



今回

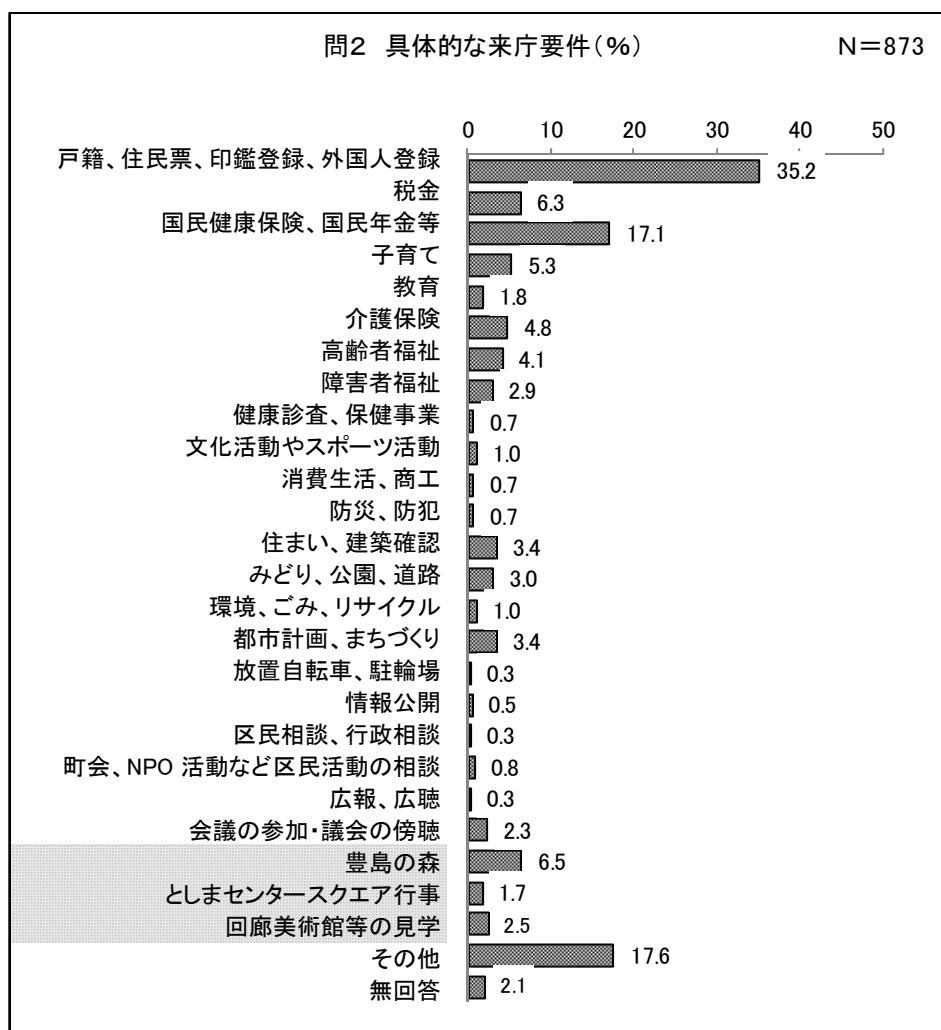


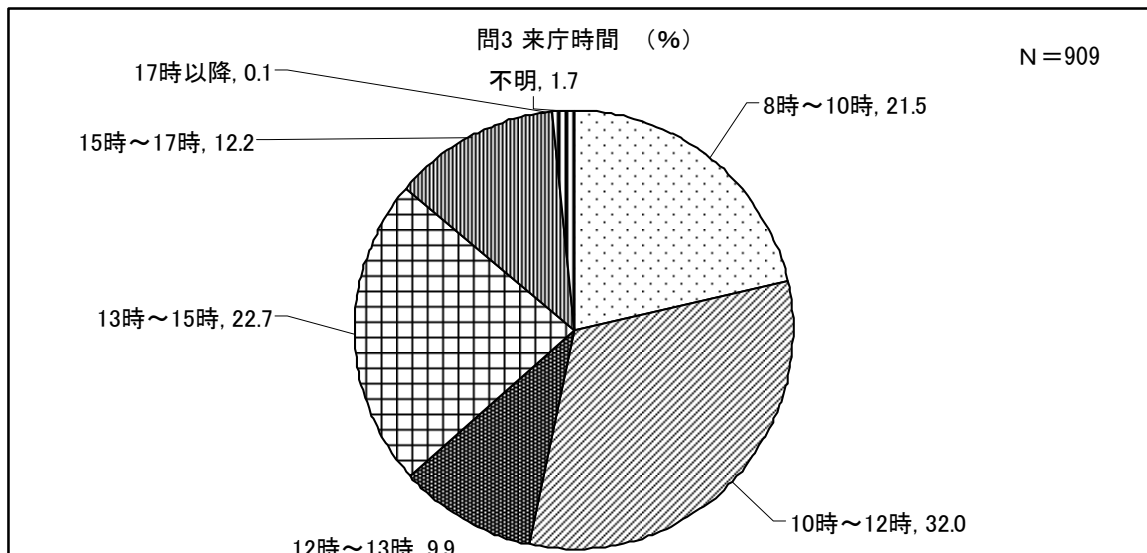
図 26

※ 部分は、今回新設された選択肢である。

(5) 来庁時間 (SA)

分布は概ね前回調査と同じであった。

前回



今回

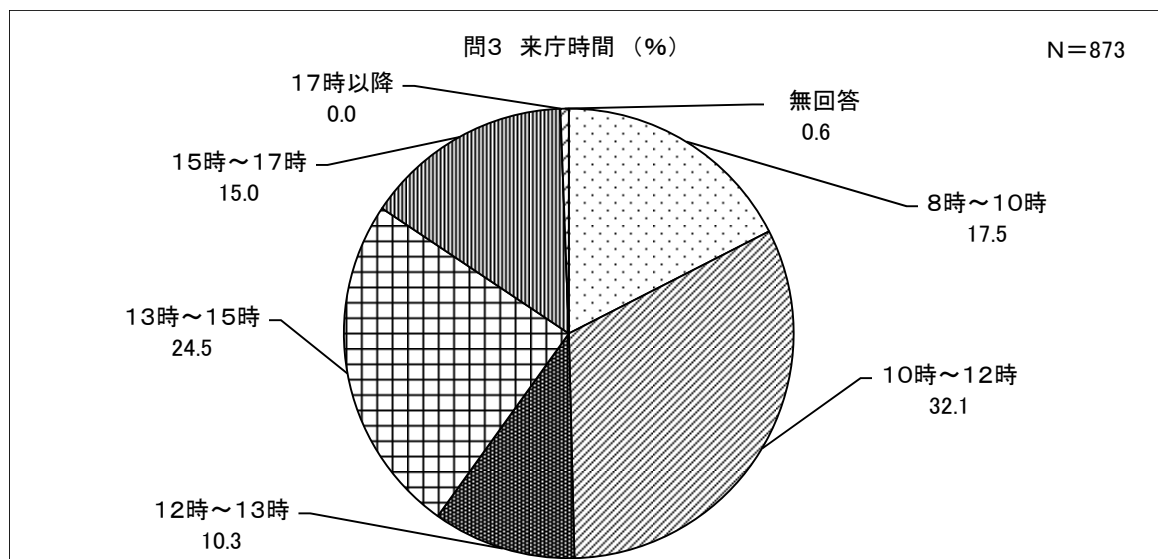
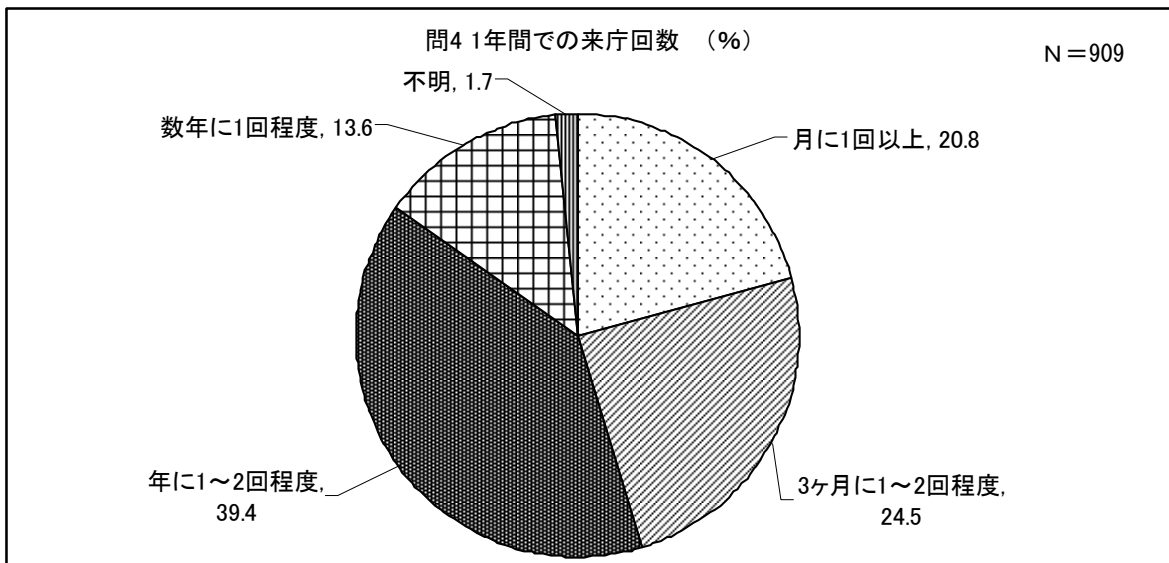


図 27

(6) 1年間での来庁回数 (SA)
 分布は概ね前回調査と同じであった。
 前回



今回

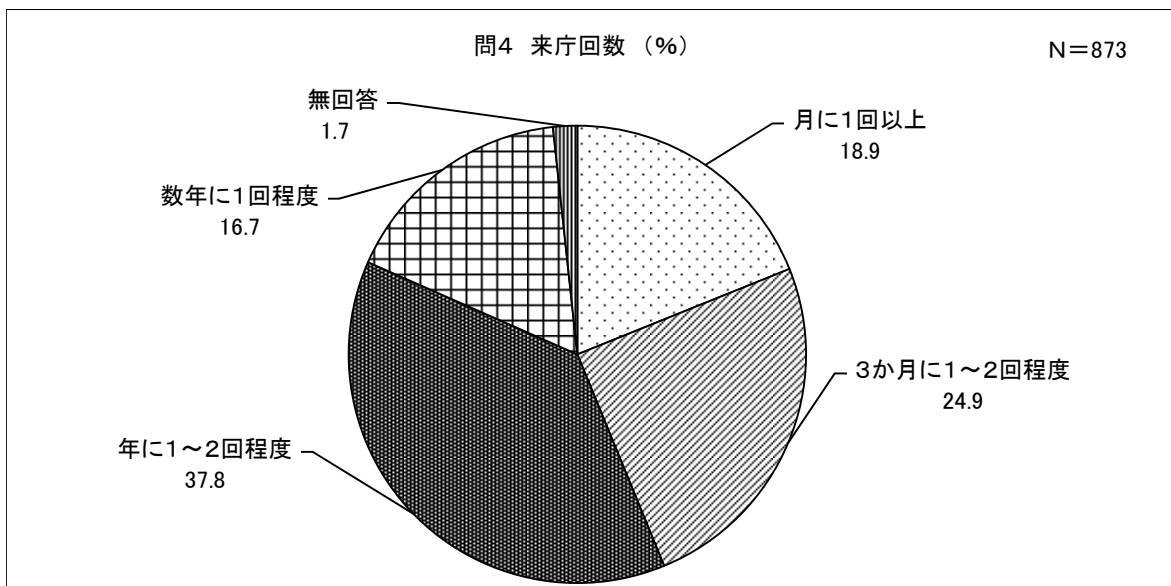


図 28

(7) 新庁舎・旧庁舎の評価比較

1) 比較項目 1

- ・前回…用件が1か所で済む窓口サービス、待たされない窓口サービス
- ・今回…3階総合窓口サービス

前回調査では「十分だと思う」が25%程度であったのに対し、今回調査では57.7%が「十分だと思う」と回答した。「不十分」の割合については、前回調査は20%程度あったものが、今回は7.3%となっている。

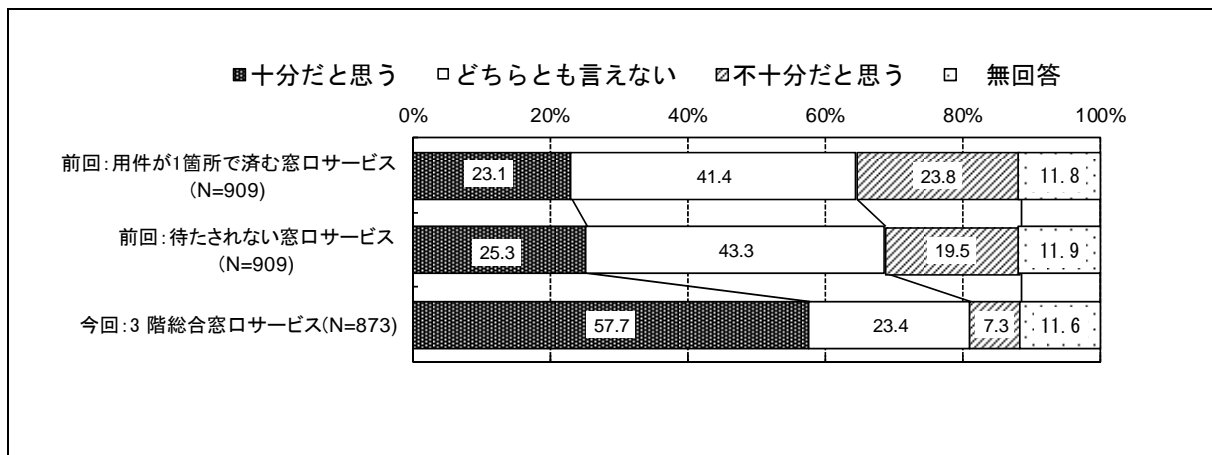


図 29

2) 比較項目 2

- ・前回…窓口受付時間
- ・今回…345日3階4階の窓口開庁

前回調査では「十分だと思う」が18.0%であったのに対し、今回調査では56.0%が「十分だと思う」と回答した。「不十分」については、前回は25.9%であったのに対し、今回は3.0%となった。

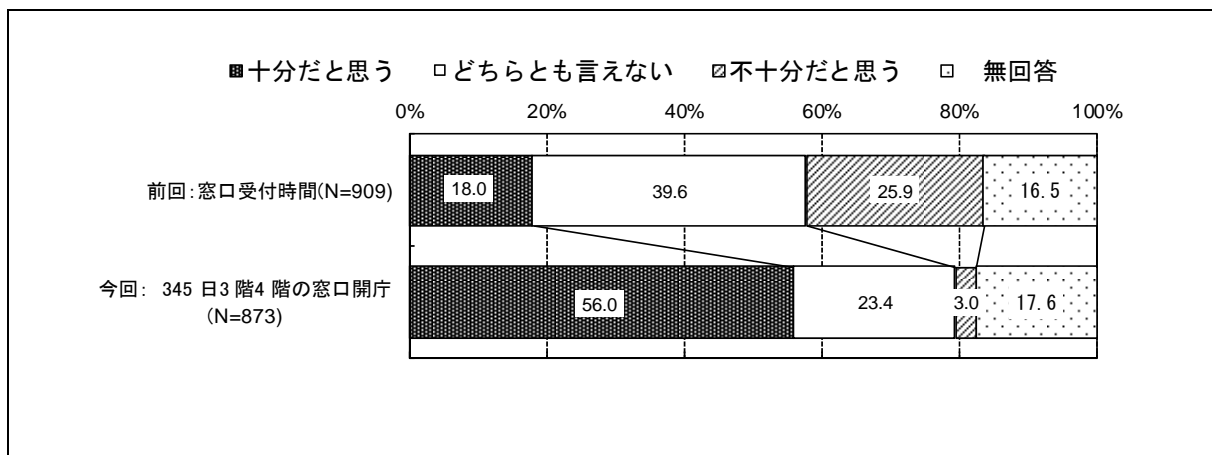


図 30

3) 比較項目 3

- ・ 前回…案内表示のわかりやすさ
- ・ 今回…庁舎内の案内表示のわかりやすさ

前回調査では「十分だと思う」が 28.4%であったのに対し、今回調査では 41.4%が「十分だと思う」と回答した。「不十分」については、前回は 23.0%であったのに対し、今回は 15.1%となった。

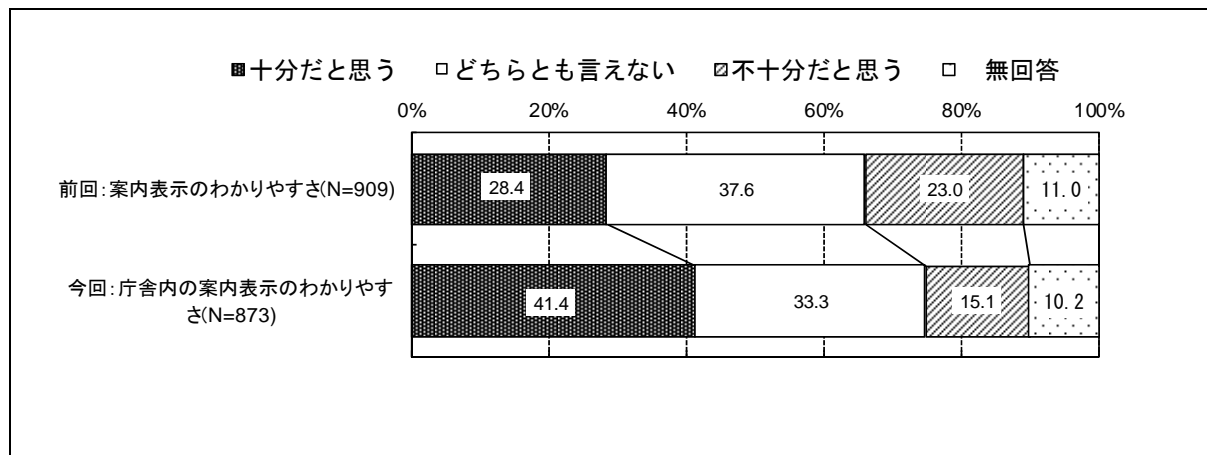


図 31

4) 比較項目 4

- ・ 前回…バリアフリー化への対応
- ・ 今回…バリアフリー化への対応

前回調査では「十分だと思う」が 12.0%であったのに対し、今回調査では 48.1%が「十分だと思う」と回答した。「不十分」については、前回は 28.4%であったのに対し、今回は 1.9%となった。

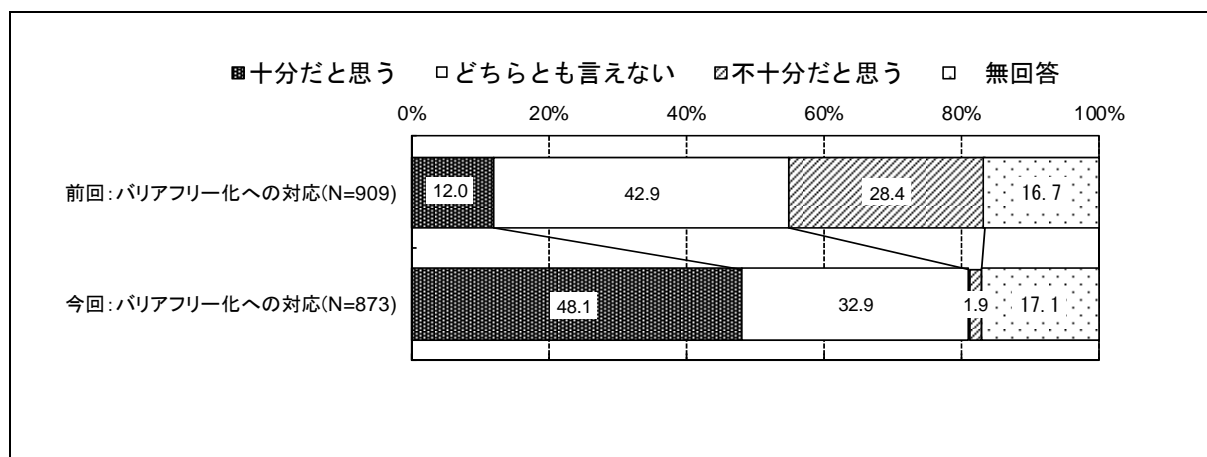


図 32

(8) 「新庁舎建設にあたり重視すべきこと」と「新庁舎建設後」の評価比較

1) 比較項目 1

- ・ 前回…用件が1か所で済む窓口サービス、待たされない窓口サービス
- ・ 今回…3階総合窓口サービス

前回調査では「重視すべき」が60%程度となっており、今回調査では57.7%が「十分だと思う」と回答した。

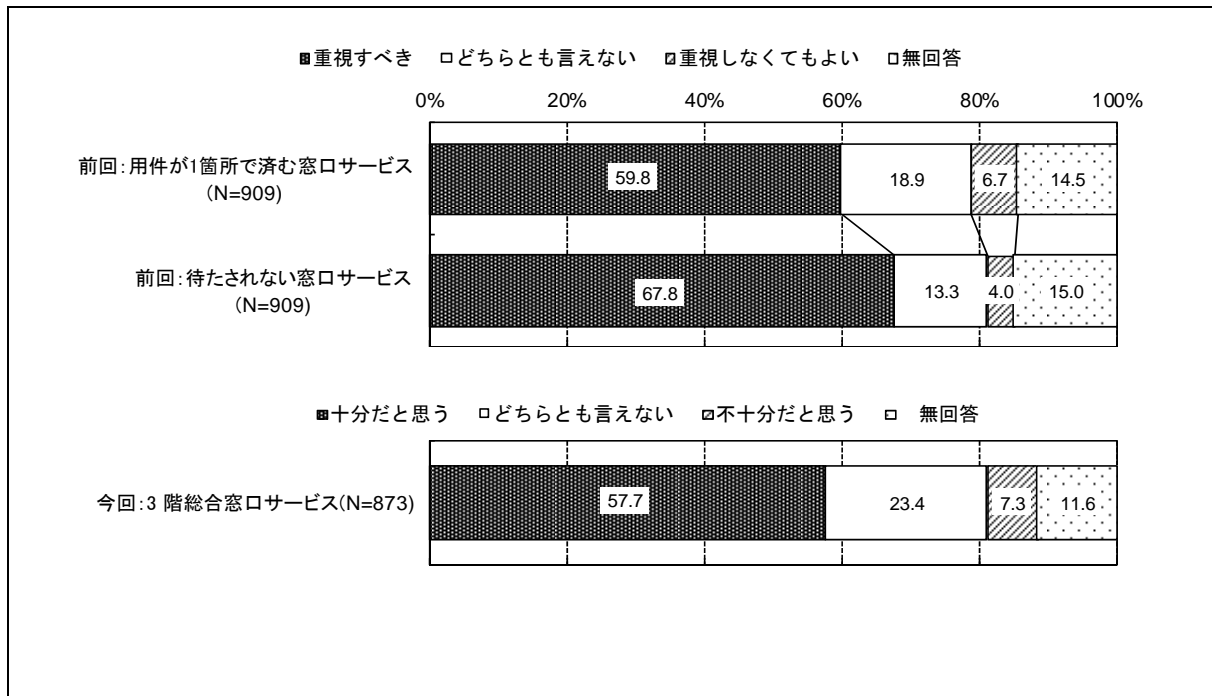


図 33

2) 比較項目 2

- ・ 前回…窓口受付時間
- ・ 今回…345 日 3 階 4 階の窓口開庁

前回調査では「重視すべき」が 57.4%となっており、今回調査では 56.0%が「十分だと思う」と回答した。

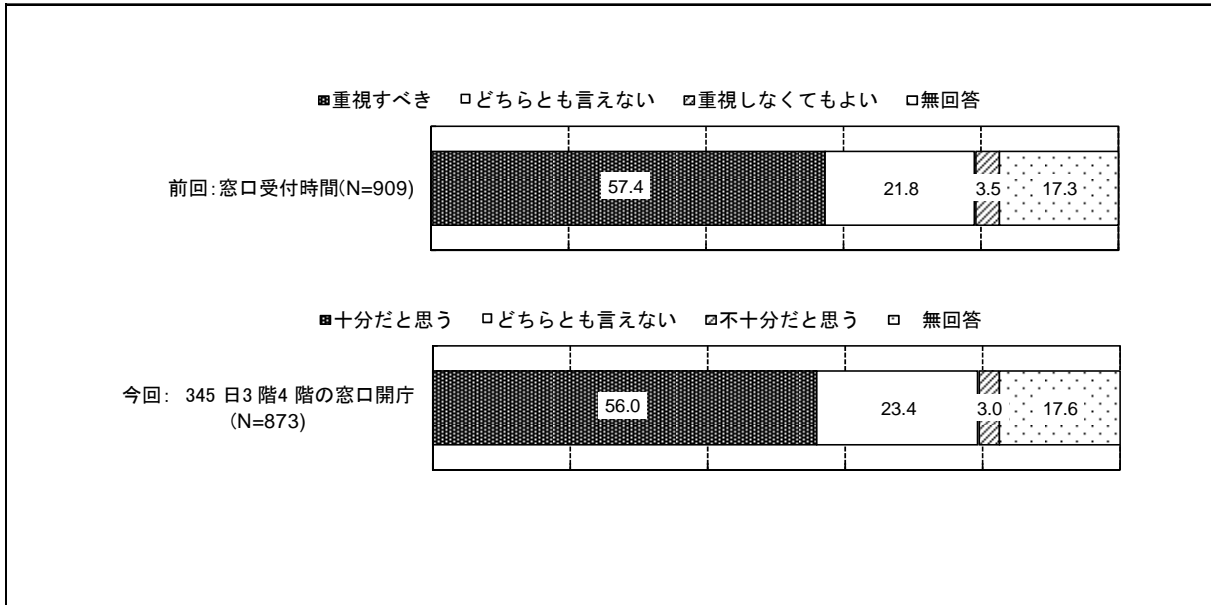


図 34

3) 比較項目 3

- ・ 前回…案内表示のわかりやすさ
- ・ 今回…庁舎内の案内表示のわかりやすさ

前回調査では「重視すべき」が 69.0%となっており、今回調査では 41.4%が「十分だと思う」と回答した。

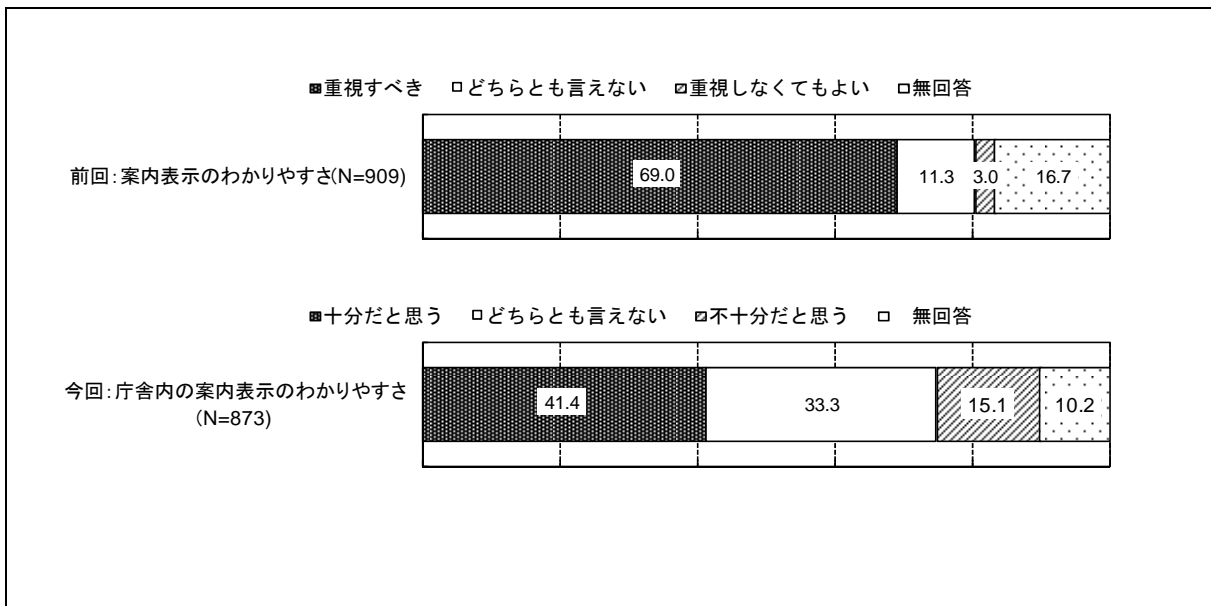


図 35

4) 比較項目 4

- ・ 前回…バリアフリー化への対応
- ・ 今回…バリアフリー化への対応

前回調査では「重視すべき」が 66.9%となっており、今回調査では 48.1%が「十分だと思う」と回答した。

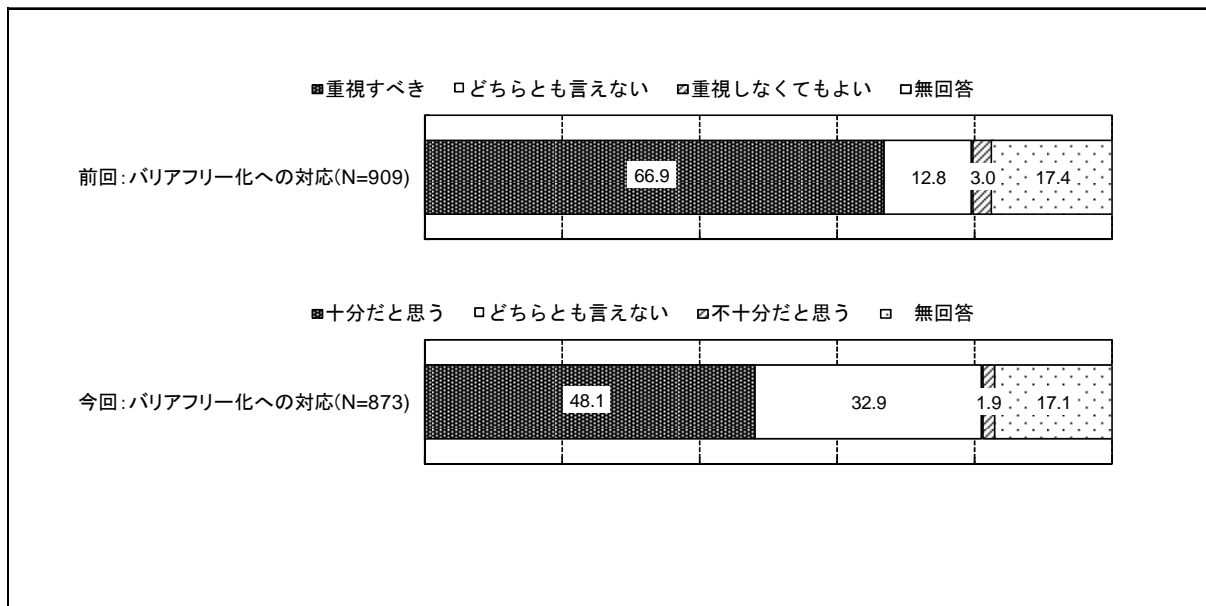


図 36