

益城町新庁舎建設に関するアンケート結果

平成 29 年 10 月

## ■ 町民アンケート

町民の皆さんが庁舎をどのように利用しているのか、また庁舎に何を求めているのかなどを詳しく調査するため、「益城町新庁舎建設に関するアンケート」を実施しました。調査の概要と調査結果は以下のとおりです。

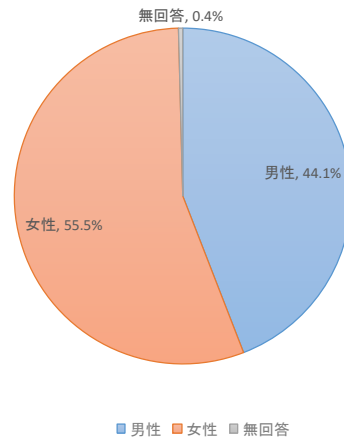
### (1) 調査の概要

- 1) 調査対象——益城町内に住民票を有する 18 歳以上の男女 2,000 人
- 2) 抽出方法——住民基本台帳に基づく無作為抽出
- 3) 調査方法——郵送配布・郵送回収
- 4) 回収数——1,002 票 (回収率 50.6%) 発送合計数 1,980 通(20 通は発送不能)
- 5) 調査期間——平成 29 年 8 月 25 日～9 月 15 日

(2) アンケートの質問と調査結果

問 1 あなたの性別についてお答えください。

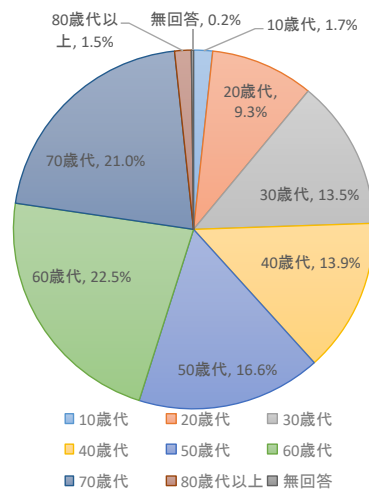
選択項目	人数	構成比
男性	442	44.1%
女性	556	55.5%
無回答	4	0.4%
合計	1002	100.0%



問 2 あなたの年齢についてお答えください。

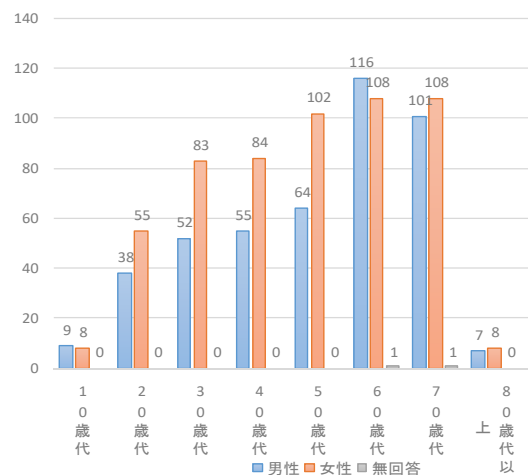
各年齢層から平均的に回答が得られた。

選択項目	人数	構成比
10 歳代	17	1.7%
20 歳代	93	9.3%
30 歳代	135	13.5%
40 歳代	139	13.9%
50 歳代	166	16.6%
60 歳代	225	22.5%
70 歳代	210	21.0%
80 歳代以上	15	1.5%
無回答	2	0.2%
合計	1002	100.0%



回答者の男女比率は、右のグラフの通り

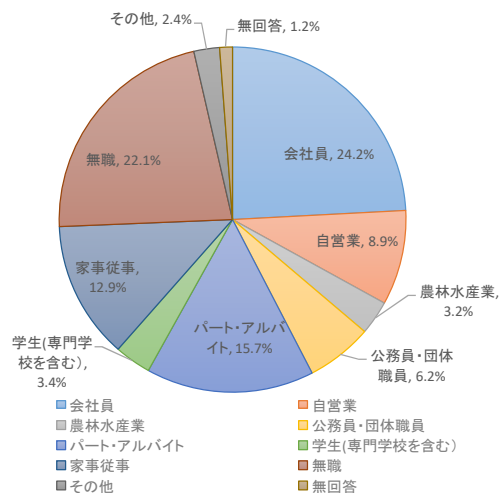
となった。(数値は回答者数)



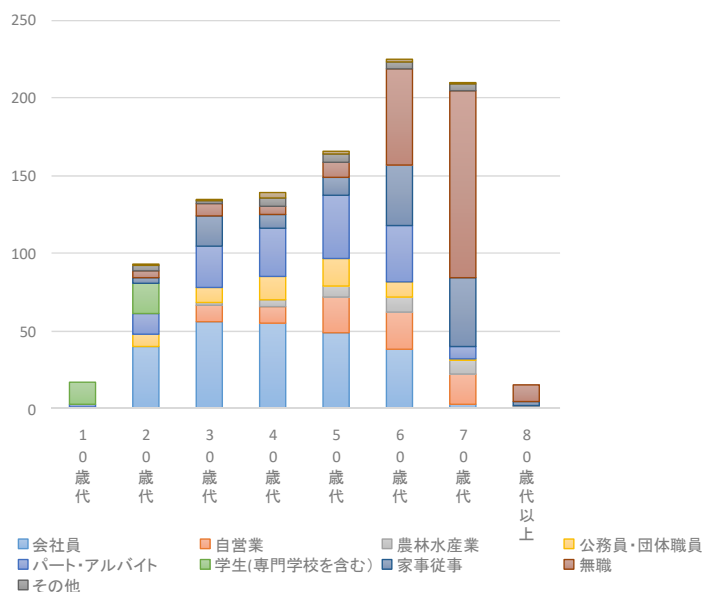
問 3 あなたの主たる職業についてお答えください。

「会社員」(24.2%)、「無職」(22.1%)の回答が多い。

選択項目	人数	構成比
会社員	242	24.2%
自営業	89	8.9%
農林水産業	32	3.2%
公務員・団体職員	62	6.2%
パート・アルバイト	157	15.7%
学生(専門学校を含む)	34	3.4%
家事従事	129	12.9%
無職	221	22.1%
その他	24	2.4%
無回答	12	1.2%
合計	1002	100.0%



回答者の年代別比率は、右のグラフの通りとなった。(数値は回答者数)

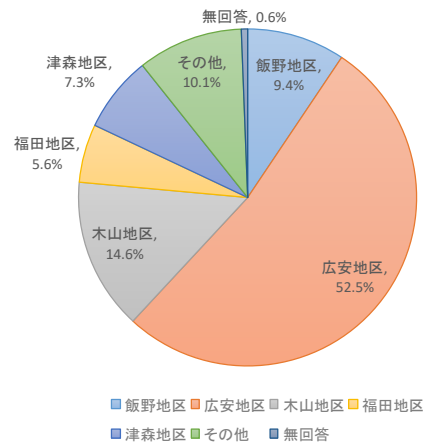


※その他 回答；サービス業, 会社役員, 医師, 投資業, 保育教諭, 施設入所, 介護関係

問 4 あなたが現在お住いの地域についてお答えください。

「広安地区」(52.5%)の回答が多い。

選択項目	人数	構成比
飯野地区	94	9.4%
広安地区	526	52.5%
木山地区	146	14.6%
福田地区	56	5.6%
津森地区	73	7.3%
その他	101	10.1%
無回答	6	0.6%
合計	1002	100.0%

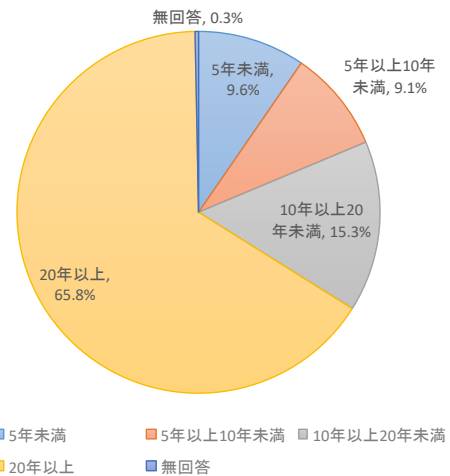


※その他 回答；熊本市内, 仮設団地, 西原村, 御船町, 八代郡氷川町, 福岡県, 東京都 他

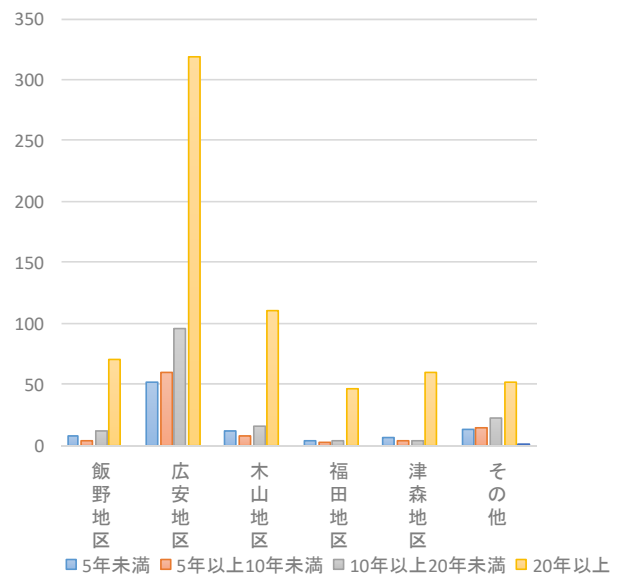
問 5 あなたの益城町での居住年数についてお答えください。

「20年以上」(65.8%)の回答が多い。

選択項目	人数	構成比
5年未満	96	9.6%
5年以上10年未満	91	9.1%
10年以上20年未満	153	15.3%
20年以上	659	65.8%
無回答	3	0.3%
合計	1002	100.0%



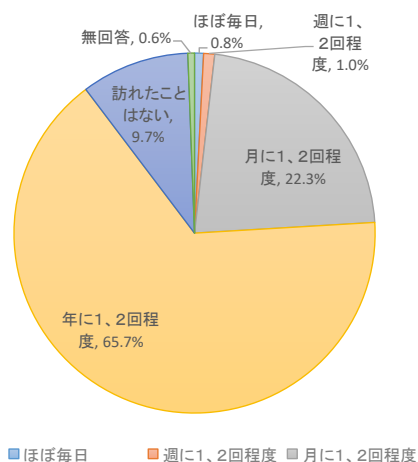
回答者の地区比率は、右のグラフの通り  
となった。(数値は回答者数)



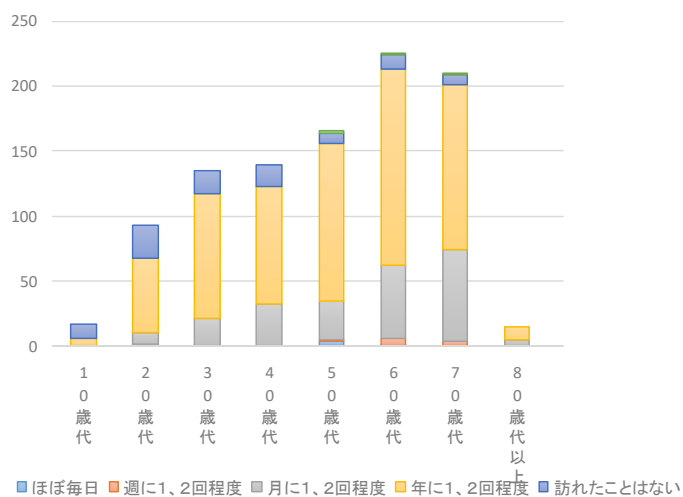
問 6 あなたは震災前の1年間に、どのくらいの頻度で町役場を訪れましたか。

「年に1、2回程度」(65.7%)が多く、次に「月に1、2回程度」(22.3%)が多い。

選択項目	人数	構成比
ほぼ毎日	8	0.8%
週に1、2回程度	10	1.0%
月に1、2回程度	223	22.3%
年に1、2回程度	658	65.7%
訪れたことはない	97	9.7%
無回答	6	0.6%
合計	1002	100.0%



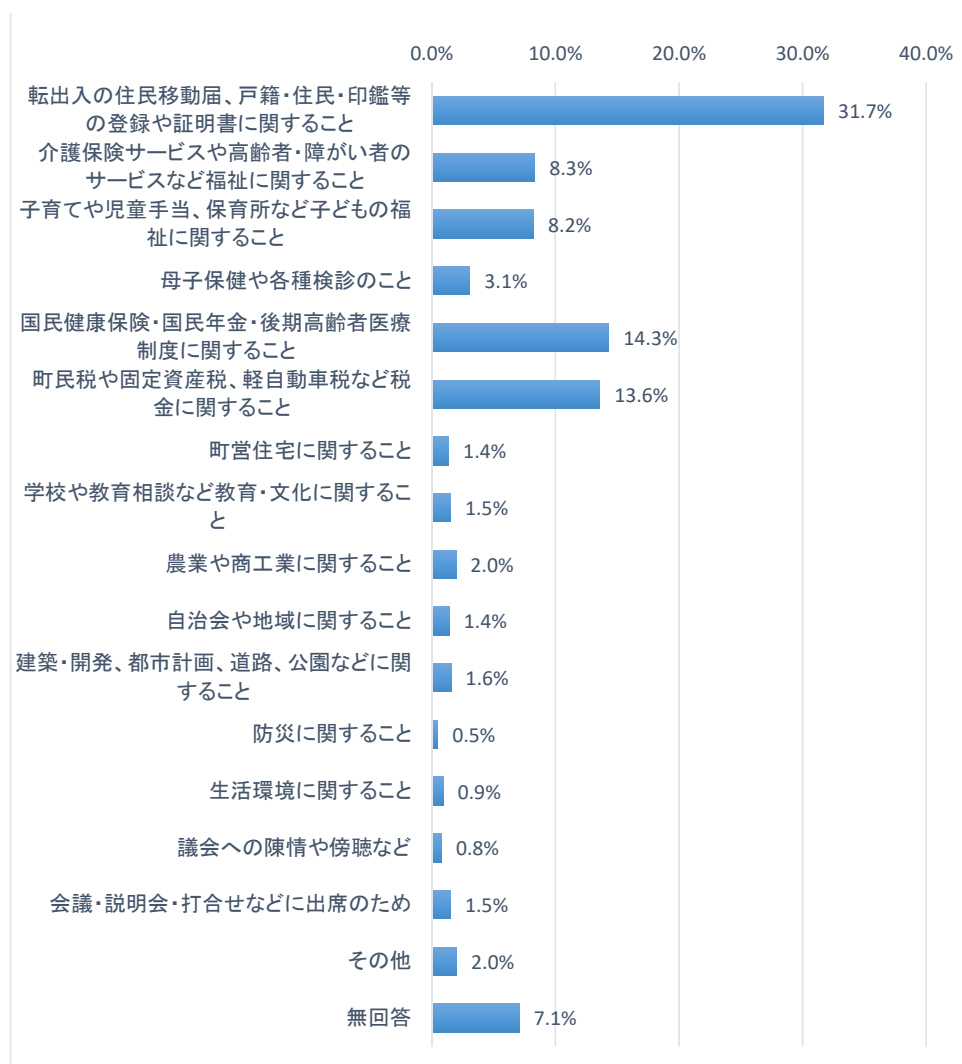
回答者の年代別比率は、右のグラフの通りとなった。(数値は回答者数)



問 7 震災前どのような用件で町役場を訪れましたか。(複数回答有)

庁舎訪問の用件としては、「転出入の住民異動届、戸籍・住民・印鑑等の登録や証明書に関する事」(31.7%)、「国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度に関する事」(14.3%)、「町民税や固定資産税、軽自動車税など税金に関する事」(13.6%)が多い。

選択項目	人数	構成比
転出入の住民異動届、戸籍・住民・印鑑等の登録や証明書に関する事	646	31.7%
介護保険サービスや高齢者・障がい者のサービスなど福祉に関する事	170	8.3%
子育てや児童手当、保育所など子どもの福祉に関する事	168	8.2%
母子保健や各種検診のこと	63	3.1%
国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療制度に関する事	292	14.3%
町民税や固定資産税、軽自動車税など税金に関する事	277	13.6%
町営住宅に関する事	28	1.4%
学校や教育相談など教育・文化に関する事	31	1.5%
農業や商工業に関する事	40	2.0%
自治会や地域に関する事	29	1.4%
建築・開発、都市計画、道路、公園などに関する事	32	1.6%
防災に関する事	10	0.5%
生活環境に関する事	19	0.9%
議会への陳情や傍聴など	16	0.8%
会議・説明会・打合せなどに出席のため	31	1.5%
その他	41	2.0%
無回答	144	7.1%
<b>合計</b>	<b>2037</b>	<b>100.0%</b>

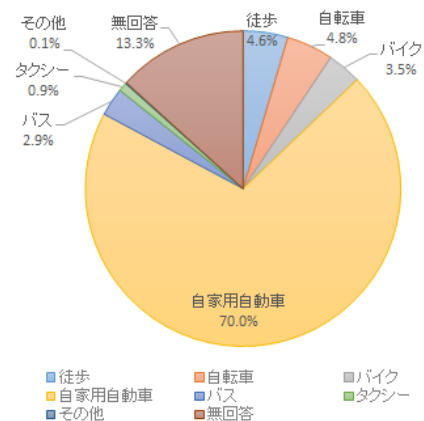


※その他 回答；仕事, パスポート申請, 送迎, 生涯学習, 住基カード申込

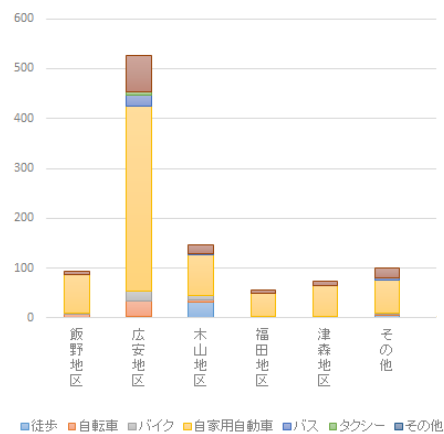


問 8 震災前、主にどのような交通手段で町役場を訪れましたか。

選択項目	人数	構成比
徒歩	46	4.6%
自転車	48	4.8%
バイク	35	3.5%
自家用自動車	701	70.0%
バス	29	2.9%
タクシー	9	0.9%
その他	1	0.1%
無回答	133	13.3%
合計	1002	100.0%



回答者の地区別比率は、右のグラフの通り  
となった。(数値は回答者数)

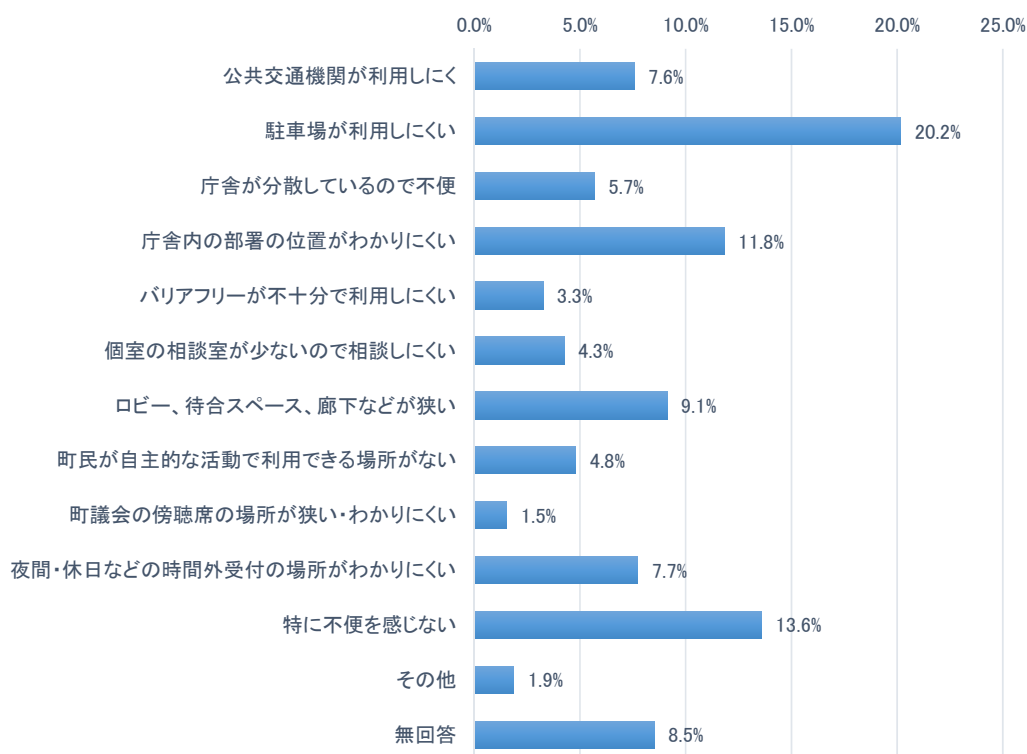


※その他 回答：電動車椅子

問 9 震災前、町役場を訪れて施設面、機能面で不便を感じたことがありますか。(複数回答有)

「駐車場が利用しにくい」(20.2%)、「庁舎内の部署の位置がわかりにくい(11.8%)」が多い。

選択項目	人数	構成比
公共交通機関が利用しにくい	137	7.6%
駐車場が利用しにくい	365	20.2%
庁舎が分散しているので不便	103	5.7%
庁舎内の部署の位置がわかりにくい	214	11.8%
バリアフリーが不十分で利用しにくい	59	3.3%
個室の相談室が少ないので相談しにくい	77	4.3%
ロビー、待合スペース、廊下などが狭い	165	9.1%
町民が自主的な活動で利用できる場所がない	87	4.8%
町議会の傍聴席の場所が狭い・わかりにくい	28	1.5%
夜間・休日などの時間外受付の場所がわかりにくい	140	7.7%
特に不便を感じない	246	13.6%
その他	34	1.9%
無回答	154	8.5%
合計	1809	100.0%



**※その他 回答：**

以下の様な意見が多く得られた

・駐車台数が少ない、一台当たりのスペースが狭い、車路が傾斜しており出入がしにくい等駐車場に関する意見

・待合や廊下などが、暗い・狭い・冷たい雰囲気、待合に椅子が不足しているなど庁舎内共用部に関する意見

・段差が多く高齢者や車椅子使用者、子供づれの方にはとても不便などのバリアフリーに関する意見

・トイレの場所がわかりにくい、使いづらいなどのトイレに関する意見

・夜間や休日の窓口業務対応を検討してほしいという業務時間に関する意見

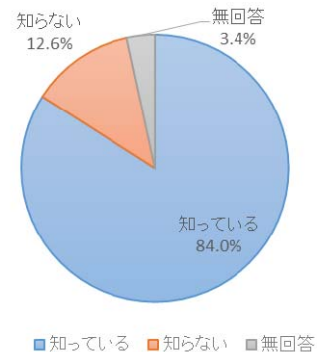
・災害時に避難経路がわかりにくいという案内・サインに関する意見

また、分からないことは受付で聞いていたので不便は感じなかったというご意見もいただきました。

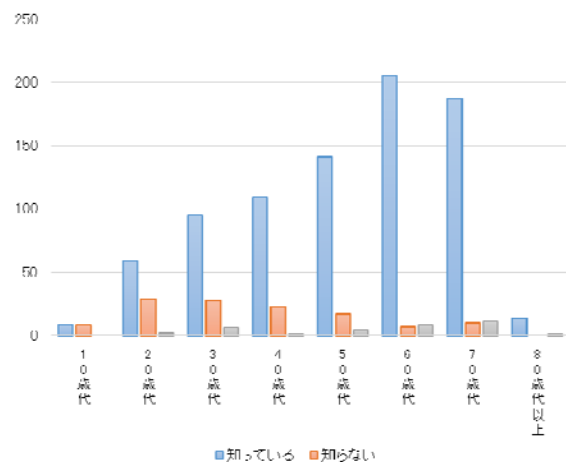
問 10 新庁舎を建設する予定があることについてご存知ですか。

多くの町民は庁舎建設を知っている結果となったが、10～30歳代では「知らない」という回答も割合としては多い。

選択項目	人数	構成比
知っている	842	84.0%
知らない	126	12.6%
無回答	34	3.4%
合計	1002	100.0%



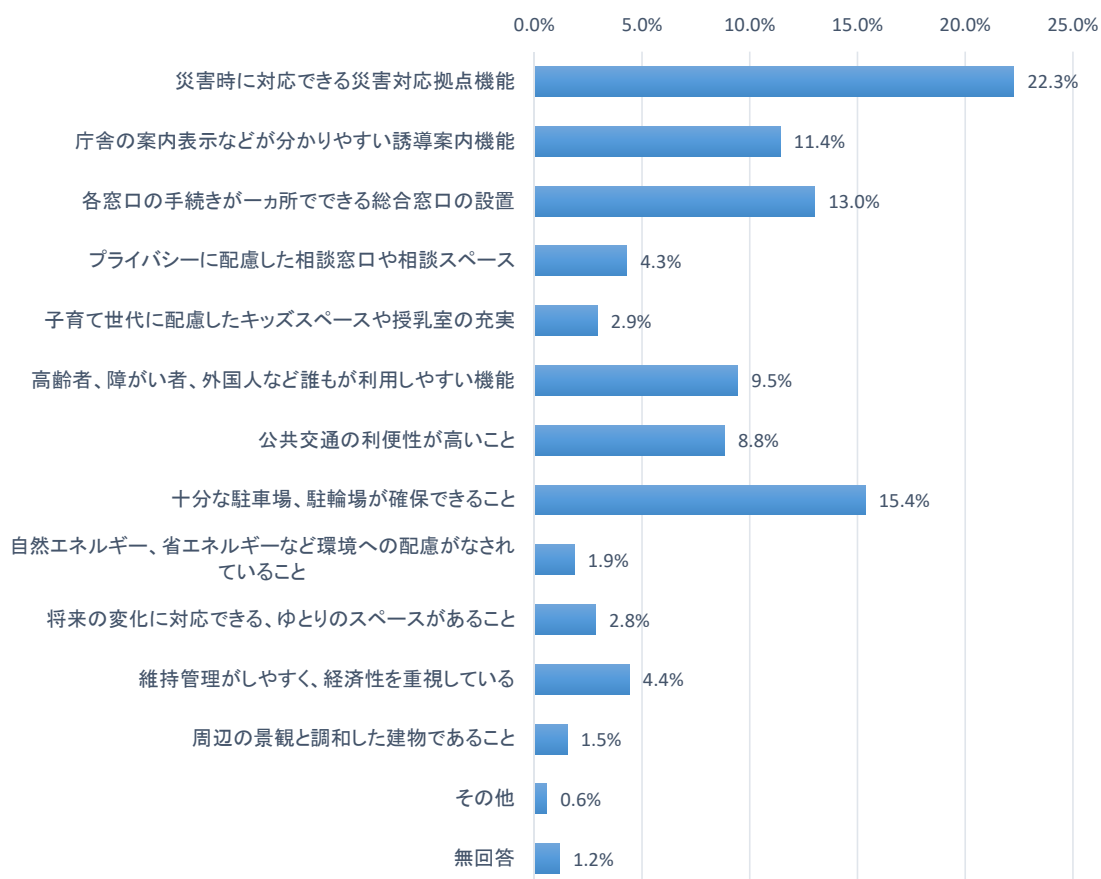
回答者の年代別比率は、右のグラフの通りとなった。(数値は回答者数)



問 11 新庁舎の基本的な機能として特に重要と思われる項目を選んでください。(複数回答有)

「災害時に対応できる災害対応拠点機能」(22.3%)、「十分な駐車場、駐輪場が確保できること」(15.4%)、「各窓口の手続きが一カ所のできる総合窓口の設置」(13.0%)が多い。

選択項目	人数	構成比
災害時に対応できる災害対応拠点機能	610	22.3%
庁舎の案内表示などが分かりやすい誘導案内機能	313	11.4%
各窓口の手続きが一カ所のできる総合窓口の設置	357	13.0%
プライバシーに配慮した相談窓口や相談スペース	118	4.3%
子育て世代に配慮したキッズスペースや授乳室の充実	80	2.9%
高齢者、障がい者、外国人など誰もが利用しやすい機能	259	9.5%
公共交通の利便性が高いこと	242	8.8%
十分な駐車場、駐輪場が確保できること	421	15.4%
自然エネルギー、省エネルギーなど環境への配慮がなされていること	51	1.9%
将来の変化に対応できる、ゆとりのスペースがあること	78	2.8%
維持管理がしやすく、経済性を重視している	121	4.4%
周辺の景観と調和した建物であること	42	1.5%
その他	16	0.6%
無回答	32	1.2%
合計	2740	100.0%



#### ※その他 回答；

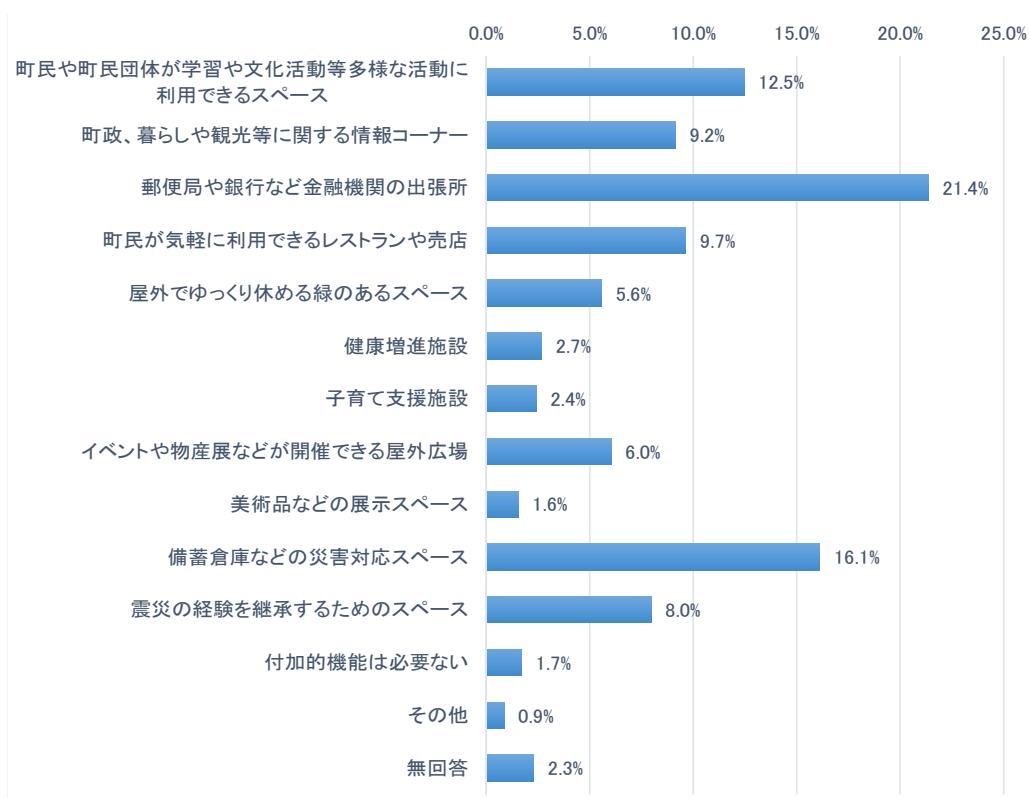
以下の様な意見が多く得られた

- 県道沿い、困ったときに相談できる場所であるべき、遠くて不便な所は困るなどの建設地に関する意見
- 民間活力の利用(PFI、PPP)も検討すべきではという意見
- 各個人、感覚表現の方法や言葉が異なるので、即対応できる知識のある方を入口の総合案内対応としてほしい等  
町民の利用しやすさを第一に考えたサービス・時間外窓口など窓口業務に関する意見
- 豪奢である必要なし、建物にお金をかけない建物(耐震対策除く)という建設費に関する意見
- 死亡届を出せば、関係する他の手続きも一括してできるようなシステムは出来ないかというシステムに関する意見
- 床面に誘導線などあれば良いという案内・サインに関する意見
- 高齢になって運転ができなくなったら公共交通の利便性が高い事が重要という交通利便性に関する意見
- 災害時、給水施設(井戸ポンプ)「新庁舎施設内」、自家発電、太陽電池利用施設等の設備面に関する意見

問 12 新庁舎は、行政サービス機能以外の付加的な機能の整備も検討を行います。付加的な機能として、あればよいと思われるものは何ですか。(複数回答有)

「郵便局や銀行など金融機関の出張所」(21.4%)、「備蓄倉庫などの災害対応スペース」(16.1%)、「町民や町民団体が学習や文化活動等多様な活動に利用できるスペース」(12.5%)が多い。

選択項目	人数	構成比
町民や町民団体が学習や文化活動等多様な活動に利用できるスペース	297	12.5%
町政、暮らしや観光等に関する情報コーナー	218	9.2%
郵便局や銀行など金融機関の出張所	509	21.4%
町民が気軽に利用できるレストランや売店	230	9.7%
屋外でゆっくり休める緑のあるスペース	133	5.6%
健康増進施設	64	2.7%
子育て支援施設	58	2.4%
イベントや物産展などが開催できる屋外広場	144	6.0%
美術品などの展示スペース	37	1.6%
備蓄倉庫などの災害対応スペース	384	16.1%
震災の経験を継承するためのスペース	190	8.0%
付加的機能は必要ない	41	1.7%
その他	21	0.9%
無回答	55	2.3%
合計	2381	100.0%



## ※その他 回答：

以下の様な意見が多く得られた

- 
- ・困ったときに相談できる育児相談室や託児所(短時間の預かり)の設置などに関する意見

---

  - ・子供が遊べるコーナー、絵本コーナー等 待合スペースの充実化に関する意見

---

  - ・児童館などの集いの場・若い子がつどえるカフェなどの交流スペースやカフェに関する意見

---

  - ・ジムや屋内プール・フィットネス施設・トレーニングジムなど健康増進施設に関する意見

---

  - ・公園のように遊んだり、交流できるスペース・スポーツ教室や医療情報の講座などが行える広場に関する意見

---

  - ・ATMコーナーの設置に関するご意見

---

  - ・社会福祉協議会やハローワークなどの出張所の設置に関するご意見

---

  - ・親しみやすい役場内の環境、配置・機能性を有したコンパクト施設等のご意見

---

  - ・土日も役場駐車場を利用できるようにしてほしいというご意見

---

  - ・災害時に町民が避難できるスペース、交通手段がない方のための乗合いタクシーの停留所に関する意見

---

  - ・災害に強い頑丈な建物、景観より機能性を重視したもの、管理、維持費がかからない建物等の意見

---

  - ・災害に関することなど記憶の継承、次の世代へ語り継ぐスペースに関する意見

---

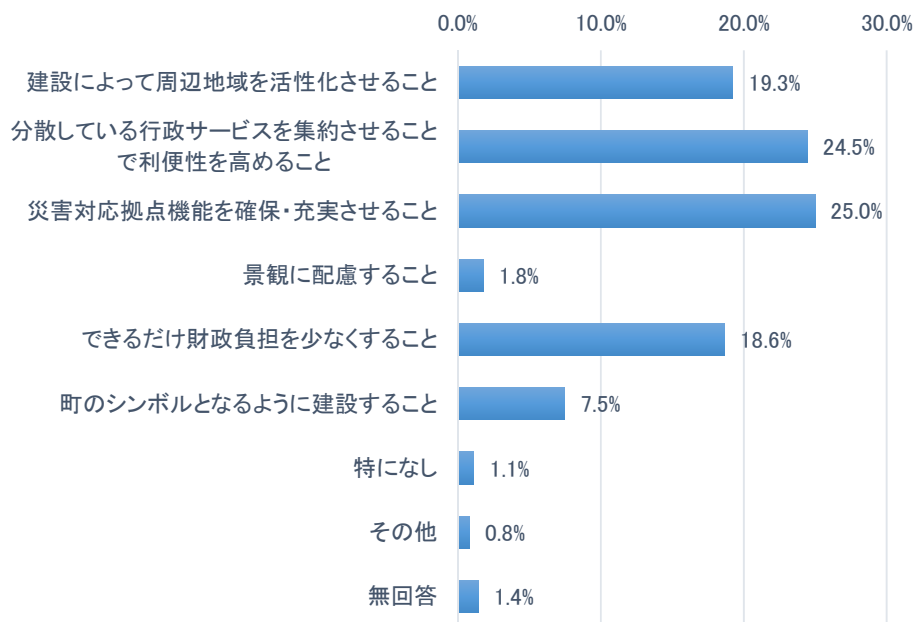
  - ・売店や商業施設の併設に関する意見

---

問 13 新庁舎の建設を進めるにあたって、何が重要であると考えますか。(複数回答有)

「災害対応拠点機能を確保・充実させること」(25.0%)、「分散している行政サービスを集約させることで利便性を高めること」(24.5%)、「建設によって周辺地域を活性化させること」(19.3%)、「できるだけ財政負担を少なくすること」(18.6%)が多い。

選択項目	人数	構成比
建設によって周辺地域を活性化させること	473	19.3%
分散している行政サービスを集約させることで利便性を高めること	601	24.5%
災害対応拠点機能を確保・充実させること	614	25.0%
景観に配慮すること	44	1.8%
できるだけ財政負担を少なくすること	458	18.6%
町のシンボルとなるように建設すること	184	7.5%
特になし	28	1.1%
その他	20	0.8%
無回答	35	1.4%
合計	2457	100.0%



※その他 回答：

以下の様な意見が多く得られた

- ・町民目線での対応、復興のシンボルとしての庁舎、機能性の重視など
- ・外観などはシンプルで、内部を機能的に利用できる様な施設づくり
- ・交通機関の利便性の向上、町職員への危機管理能力向上に対する要望など
- ・売店等の設置、庁舎に行くまでの交通の利便性向上や交通渋滞が発生しないような工夫
- ・全体的にバランスが取れた庁舎としてほしいという意見

## 問 14 その他、新庁舎についてご意見・ご提案を自由にご記入ください。(抜粋・要約)

(※自由意見については、様々なご意見をいただきました)

以下の様な意見が多く得られた

- ・災害に強い建築、自然エネルギー活用を積極的に取り入れてほしい
- ・明るいイメージづくりにして、安心して気軽に行きやすく、わかりやすい庁舎にしてほしい
- ・地域の活性化の拠点となり、町のシンボル・復興のシンボルとなる役場としてほしい、震災メモリアルスペースの設置など
- ・総合案内の設置や各部所の案内を充実し、分かりやすい窓口としてほしい
- ・全体的に土地面積が狭いので、立体駐車場にしてイベント等に対応できるスペースを確保する
- ・生涯学習で文化祭等の展示する場所が今まであちこちで利用していたので、一か所のできる場所を考えてほしい
- ・ATMの種類を増やしてほしい
- ・災害対応としてトイレの数を増やして災害時もすぐ使用ができるのが理想、設備の充実
- ・災害に強い庁舎、維持管理費が少ない庁舎、高齢者に使いやすい庁舎を希望
- ・新庁舎は平坦で広々とした感じのひと目で益城町役場だと分かるような庁舎であってほしい
- ・できるだけ早く新庁舎を建ててほしい
- ・新庁舎建設について具体的な説明をお願いしたい
- ・ユニバーサルデザインを取り入れた庁舎としてほしい
- ・障がい者支援施設で製造した弁当やパン等を常時販売できる設備があると良い
- ・公共交通機関およびタクシー等に配慮してほしい
- ・益城町の未来に向け町民が集うような空間デザイン
- ・段差の問題、駐車場との出入りを考慮してほしい
- ・シンプルで分かり易い動線で動ける庁舎、大きな文字で各場所等の標示、住民のための庁舎を希望
- ・災害に対して、建屋だけでなく、通信ネットワーク環境も整備し、情報発信が絶えることのないようにしてほしい
- ・防災拠点としての機能の充実を、災害時の備蓄等に関しても、新庁舎建設と合わせて考えてもらいたい
- ・役場機能と公民館機能はしっかり分けるべきと思う
- ・雨の日に駐車場から庁舎までの距離が短いと便利
- ・喫茶コーナー等住民の休憩スペース、飲み物持ち込み可の学習スペースが町にあるといいと思う
- ・県産の木材等を利用し、温かみのある庁舎であり、町民の利便性を考えて町のシンボルとなる庁舎としてほしい
- ・現在地に建設の場合はスペースがないので行政サービス機能のみに限定し、災害対応拠点機能、屋外広場等付加的機能は仮庁舎周辺に建設されてはどうか
- ・どこの市町村にも負けない立派な利用しやすい庁舎
- ・町議会の様子をロビー等で観られるようにモニターテレビ等をつけて欲しい
- ・窓口の夜間対応を充実してほしい。あるいは土曜日午前中開庁してほしい
- ・高齢・福祉サービスを向上させることで様々な人が利用しやすい施設になると思う
- ・非常事態には広い空間として使えるようにし、すぐにでも住民に開放できる空間を兼ね備えたものにしてほしい
- ・将来を見直した町のビジョンに合うための立地を考えてから建設することが必要と思う
- ・地下水の美しさをアピール出来るような町民の利用できる公園を共に作る事が出来たらいいと思う
- ・子ども関連の部署は1階に配置されていると、小さな子どもを連れた保護者は助かると思う
- ・高齢者が来館した際に、腰かけできるように各所に椅子や手摺を設置、お年寄りにやさしい庁舎、子づれでも行きやすい庁舎
- ・庁舎前に緑地と公園や、種々のイベントが開ける屋内スペース(町内の催し物、展示などピーアールするため)を希望