

■熊本市区役所等施設利用に関するアンケート調査■

速報

有効回答票	4,843 票
有効回答率	48.4%

※Q9、Q12、Q17 については、自由記載の設問であるため、今回の速報値には含めていません。

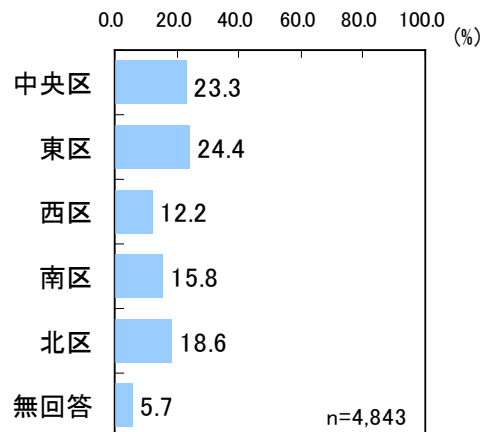
【 回答者の特性 】

Q18. お住まいの校区

	度数	%
中央区	1,130	23.3
出水	85	1.8
出水南	65	1.3
一新	55	1.1
大江	79	1.6
帯山	107	2.2
帯山西	40	0.8
黒髪	89	1.8
慶徳	23	0.5
向山	64	1.3
壺川	64	1.3
五幅	21	0.4
城東	18	0.4
白川	60	1.2
砂取	60	1.2
碩台	35	0.7
託麻原	85	1.8
白山	74	1.5
春竹	70	1.4
本荘	36	0.7
東区	1,184	24.4
秋津	74	1.5
泉ヶ丘	35	0.7
画図	101	2.1
尾ノ上	91	1.9
健軍	79	1.6
健軍東	23	0.5
桜木	56	1.2
桜木東	26	0.5
託麻北	31	0.6
託麻西	82	1.7
託麻東	65	1.3
託麻南	43	0.9
月出	80	1.7
長嶺	128	2.6
西原	87	1.8
東野	76	1.6
山ノ内	63	1.3
若葉	44	0.9
西区	589	12.2
池田	94	1.9
池上	37	0.8
小島	16	0.3
春日	47	1.0
河内	25	0.5
城山	49	1.0
城西	80	1.7
白坪	83	1.7
高橋	12	0.2
中島	18	0.4
花園	77	1.6
古町	24	0.5
松尾北	2	0.0
松尾西	6	0.1
松尾東	6	0.1
芳野	13	0.3

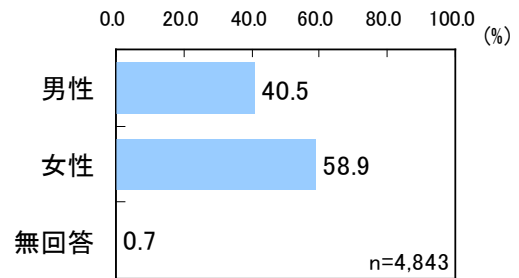
南区(旧熊本市地域)	641	13.2
鮑田西	13	0.3
鮑田東	39	0.8
鮑田南	15	0.3
奥古閑	18	0.4
川口	11	0.2
川尻	68	1.4
銭塘	12	0.2
城南	73	1.5
田迎	57	1.2
田迎西	39	0.8
田迎南	43	0.9
中縁	6	0.1
日吉	64	1.3
日吉東	33	0.7
御幸	52	1.1
力合	84	1.7
力合西	14	0.3
南区(富合地域)	48	1.0
富合	48	1.0
南区(城南地域)	74	1.5
隈庄	26	0.5
杉上	25	0.5
豊田	23	0.5
北区(旧熊本市地域)	735	15.2
麻生田	47	1.0
川上	43	0.9
楠	52	1.1
清水	134	2.8
城北	40	0.8
高平台	83	1.7
龍田	127	2.6
西里	28	0.6
楡木	41	0.8
北部東	58	1.2
武蔵	53	1.1
弓削	29	0.6
北区(旧植木地域)	164	3.4
植木	63	1.3
桜井	18	0.4
山東	16	0.3
田底	14	0.3
田原	9	0.2
菱形	19	0.4
山本	11	0.2
吉松	14	0.3
無回答	278	5.7
合計	4,843	100.0

	度数	%
中央区	1,130	23.3
東区	1,184	24.4
西区	589	12.2
南区	763	15.8
北区	899	18.6
無回答	278	5.7
合計	4,843	100.0



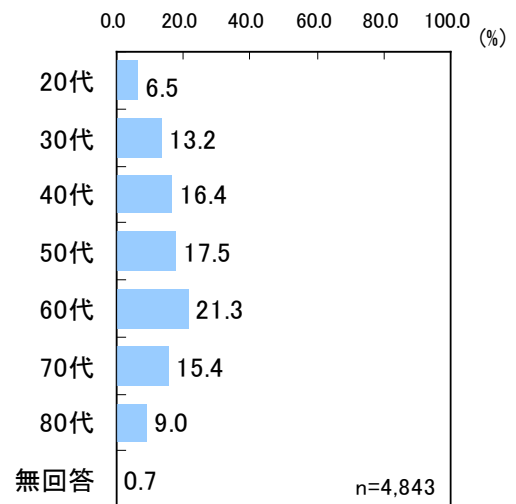
Q19. 性別

	度数	%
男性	1,960	40.5
女性	2,851	58.9
無回答	32	0.7
合計	4,843	100.0



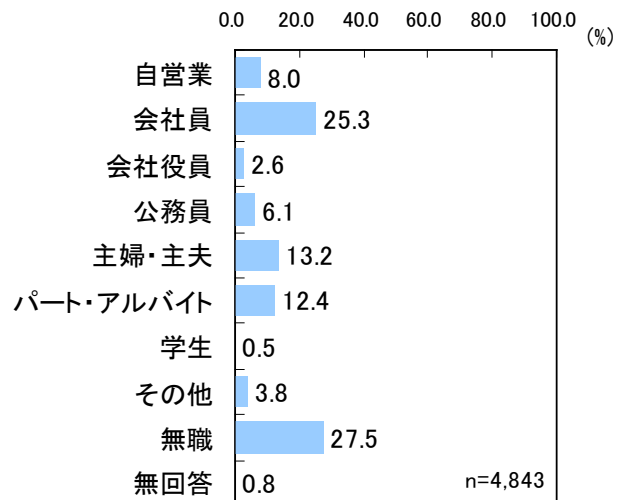
Q20. 年齢層

	度数	%
20代	317	6.5
30代	638	13.2
40代	795	16.4
50代	848	17.5
60代	1,030	21.3
70代	748	15.4
80代	435	9.0
無回答	32	0.7
合計	4,843	100.0



Q21. 職業

	度数	%
自営業	387	8.0
会社員	1,223	25.3
会社役員	124	2.6
公務員	294	6.1
主婦・主夫	637	13.2
パート・アルバイト	599	12.4
学生	25	0.5
その他	182	3.8
無職	1,334	27.5
無回答	38	0.8
合計	4,843	100.0

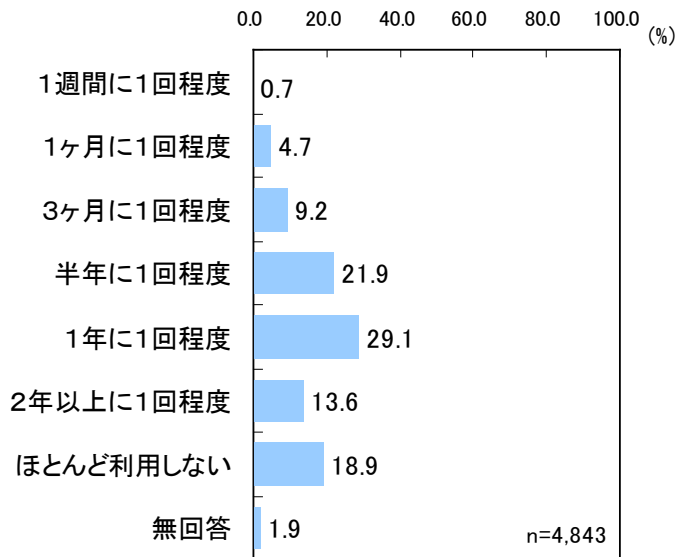


第1章 【 窓口サービスについて】

▼区役所等の窓口サービスのご利用状況についてお尋ねします。
 (証明書発行、各種申請・届出、相談等)

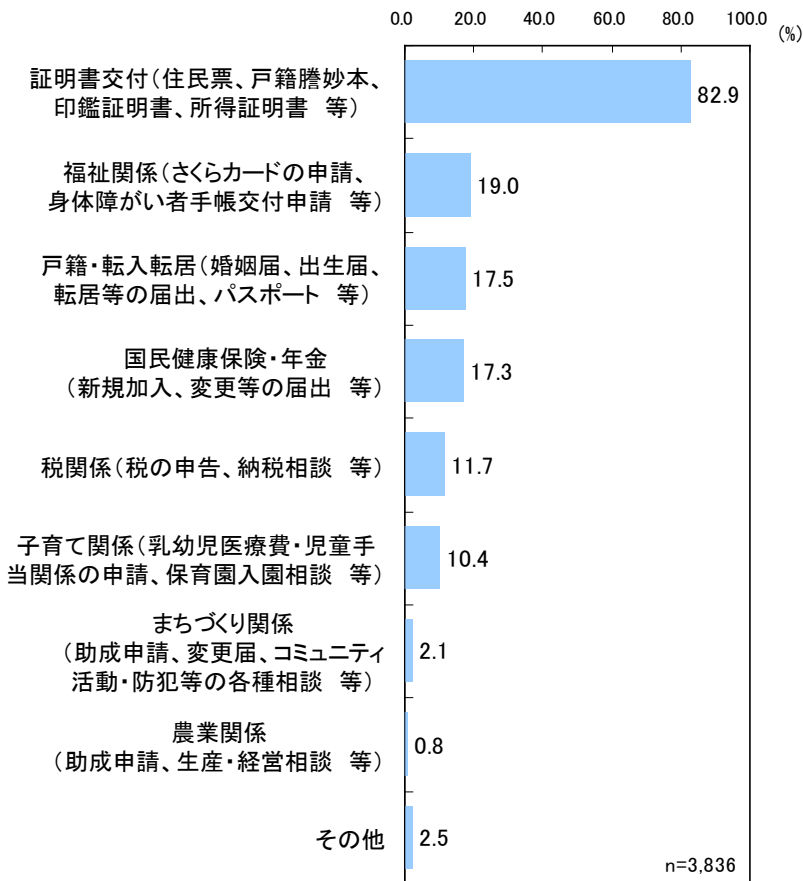
Q1. 窓口サービス(Q2)を、どの程度の頻度で利用しますか？<○は1つだけ>

	度数	%
1週間に1回程度	32	0.7
1ヶ月に1回程度	229	4.7
3ヶ月に1回程度	447	9.2
半年に1回程度	1,061	21.9
1年に1回程度	1,409	29.1
2年以上に1回程度	658	13.6
ほとんど利用しない	914	18.9
無回答	93	1.9
合計	4,843	100.0



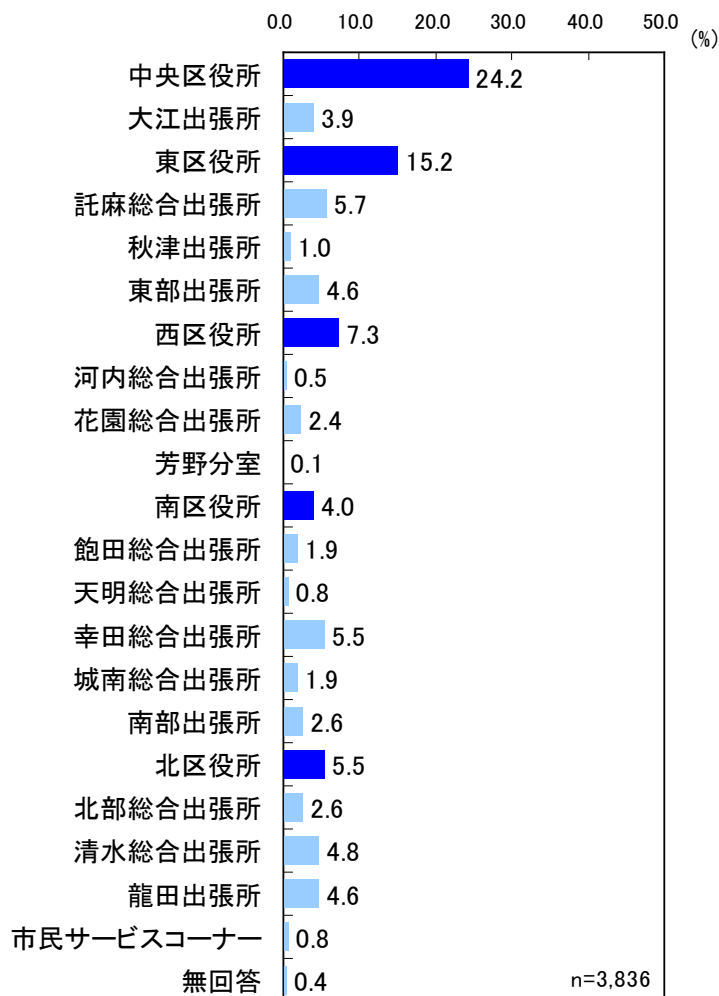
Q2. どのような窓口サービスで区役所・出張所等を利用しますか？<○はいくつでも可>

n=3,836	度数	%
証明書交付(住民票、戸籍謄抄本、印鑑証明書、所得証明書等)	3,179	82.9
戸籍・転入転居(婚姻届、出生届、転居等の届出、パスポート等)	670	17.5
国民健康保険・年金(新規加入、変更等の届出等)	664	17.3
税関係(税の申告、納税相談等)	450	11.7
福祉関係(さくらカードの申請、身体障がい者手帳交付申請)	728	19.0
子育て関係(乳幼児医療費・児童手当関係の申請、保育園入園相談等)	399	10.4
まちづくり関係(助成申請、変更届、コミュニティ活動・防犯等の各種相談等)	79	2.1
農業関係(助成申請、生産・経営相談等)	30	0.8
その他	94	2.5



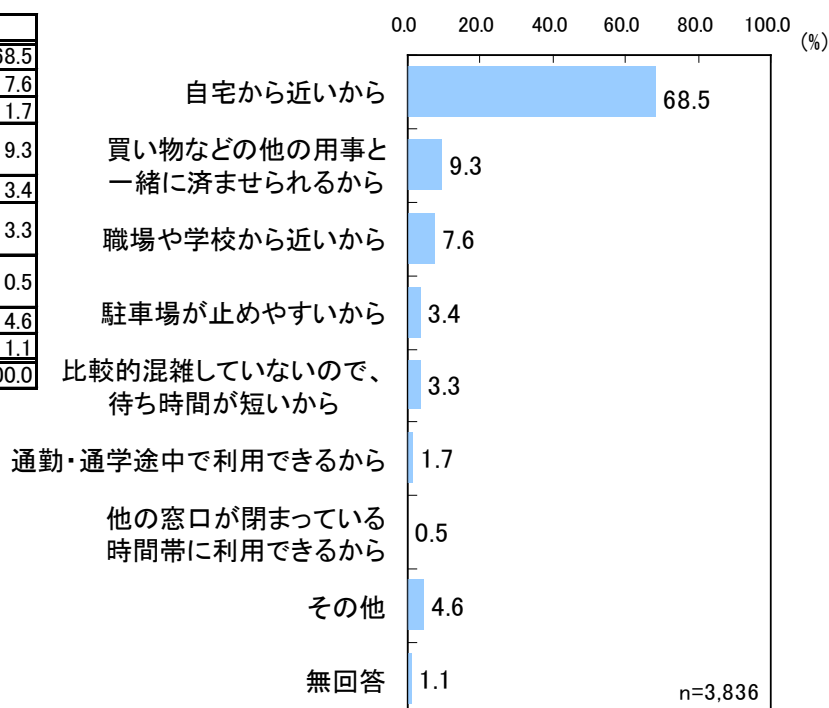
Q3. 最もご利用になる区役所・出張所等は どちら ですか？<○は1つだけ>

	度数	%
中央区役所	928	24.2
大江出張所	149	3.9
東区役所	582	15.2
託麻総合出張所	218	5.7
秋津出張所	38	1.0
東部出張所	176	4.6
西区役所	279	7.3
河内総合出張所	18	0.5
花園総合出張所	93	2.4
芳野分室	4	0.1
南区役所	153	4.0
飽田総合出張所	72	1.9
天明総合出張所	30	0.8
幸田総合出張所	211	5.5
城南総合出張所	71	1.9
南部出張所	98	2.6
北区役所	210	5.5
北部総合出張所	98	2.6
清水総合出張所	185	4.8
龍田出張所	176	4.6
市民サービスコーナー	32	0.8
無回答	15	0.4
合計	3,836	100.0



Q4. ご利用の窓口として、前問の区役所・出張所等 (Q3) を 選択される理由 は何ですか？<○は1つだけ>

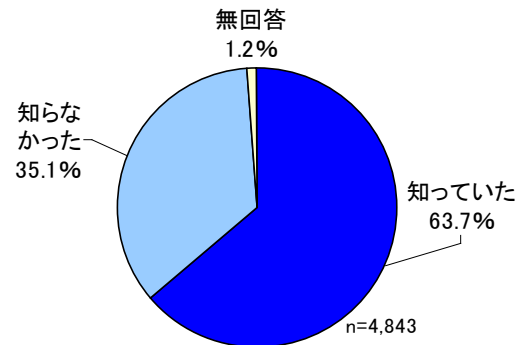
	度数	%
自宅から近いから	2,626	68.5
職場や学校から近いから	290	7.6
通勤・通学途中で利用できるから	67	1.7
買い物などの他の用事と一緒に済ませられるから	355	9.3
駐車場が止めやすいから	132	3.4
比較的混雑していないので、待ち時間が短いから	128	3.3
他の窓口が閉まっている時間帯に利用できるから	21	0.5
その他	176	4.6
無回答	41	1.1
合計	3,836	100.0



Q5. 区役所で取り扱うほとんどの手続きが、居住地にかかわらずどの区役所でもご利用いただけます。あなたは、そのことを ご存知でしたか？

<〇は1つだけ>

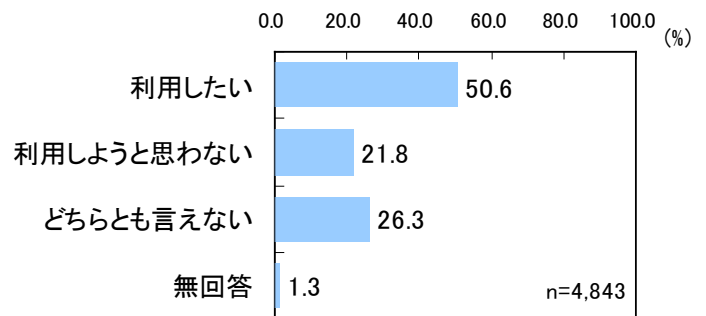
	度数	%
知っていた	3,085	63.7
知らなかった	1,702	35.1
無回答	56	1.2
合計	4,843	100.0



▼証明書交付(住民票、印鑑登録証明書等)について尋ねします。

Q6. 本市では、社会保障・税番号(マイナンバー)制度で発行される「個人番号カード」を利用した、コンビニエンスストアでの自動交付機による住民票などの証明書交付を検討していますが、これが実施されたら 利用したい と思いますか？<〇は1つだけ>

	度数	%
利用したい	2,449	50.6
利用しようと思わない	1,057	21.8
どちらとも言えない	1,273	26.3
無回答	64	1.3
合計	4,843	100.0

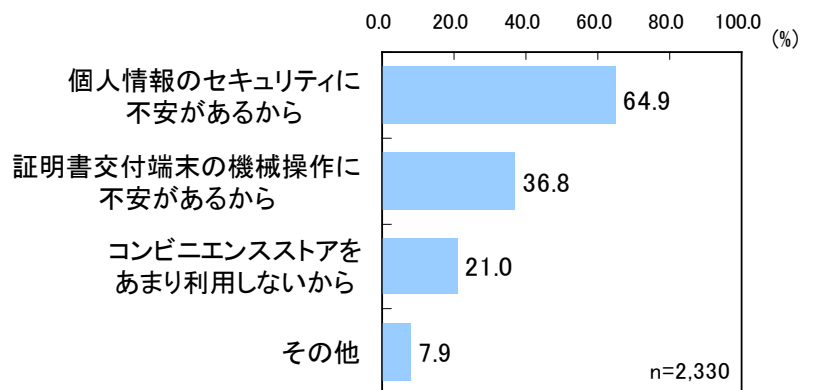


▽Q6の「2」または「3」を選んだ方にお尋ねします。

Q7. 利用しようと思わない(どちらとも言えない)と思われた 理由は何ですか？

<〇はいくつでも可>

	度数	%
コンビニエンスストアをあまり利用しないから	489	21.0
証明書交付端末の機械操作に不安があるから	858	36.8
個人情報のセキュリティに不安があるから	1,512	64.9
その他	184	7.9

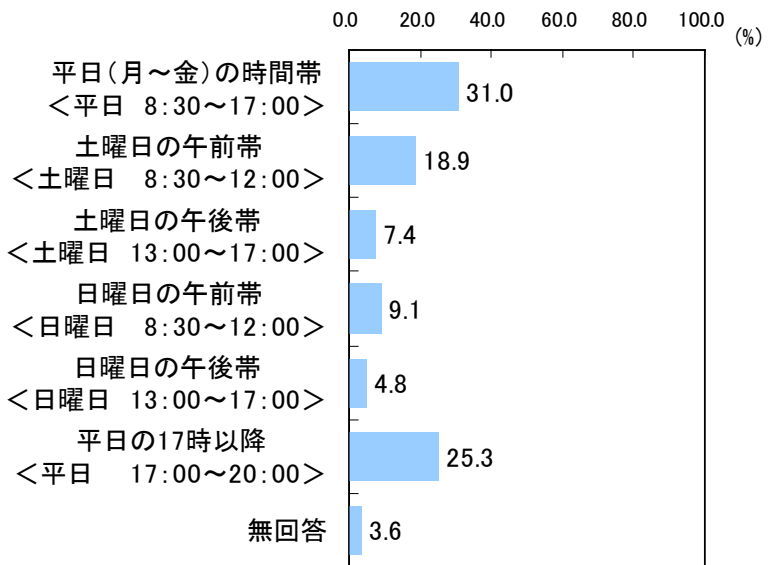


▼今後の区役所の窓口サービスについてお尋ねします。

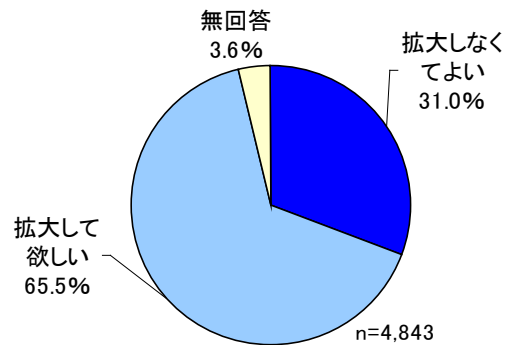
Q8. 区役所窓口について、利用可能な時間帯の拡大（土曜日・日曜日の開庁や平日窓口の延長）を検討していますが、次の中で どの時間帯で利用 しようと思いますか？
 <○は1つだけ>

>

	度数	%
平日(月～金)の時間帯 <平日 8:30～17:00>	1,499	31.0
土曜日の午前帯 <土曜日 8:30～12:00>	915	18.9
土曜日の午後帯 <土曜日 13:00～17:00>	356	7.4
日曜日の午前帯 <日曜日 8:30～12:00>	441	9.1
日曜日の午後帯 <日曜日 13:00～17:00>	233	4.8
平日の17時以降 <平日 17:00～20:00>	1,226	25.3
無回答	173	3.6
合計	4,843	100.0

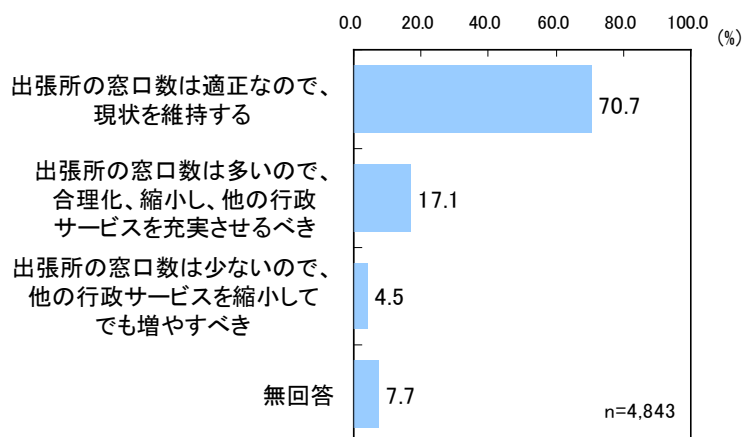


	度数	%
拡大しなくてよい(現状維持)	1,499	31.0
拡大して欲しい	3,171	65.5
無回答	173	3.6
合計	4,843	100.0



Q10. 現在、区役所の機能を補完する役割として、出張所（総合出張所含む。以下同じ）を15箇所設置しています。本市としては、今後、限られた人員や予算の中で新たな窓口サービスなど住民ニーズに的確に対応していくため、効率的な出張所体制などについて検討していく必要があると考えています。現在の出張所等の窓口の配置についてどう思われますか？<○は1つだけ>

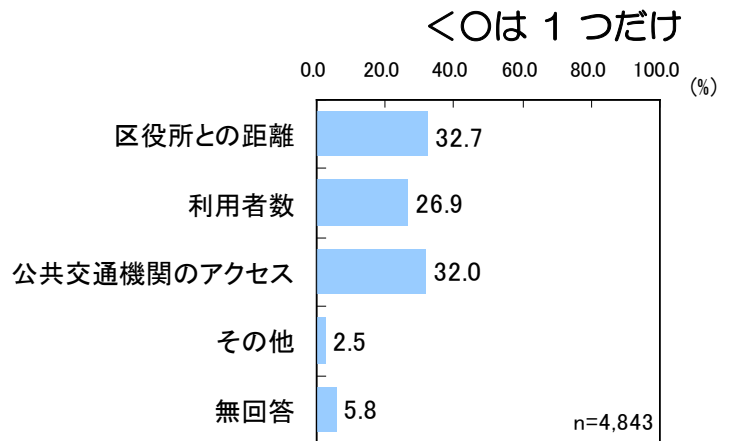
	度数	%
出張所の窓口数は適正なので、現状を維持する	3,423	70.7
出張所の窓口数は多いので、合理化、縮小し、他の行政サービスを充実させるべき	826	17.1
出張所の窓口数は少ないので、他の行政サービスを縮小してでも増やすべき	220	4.5
無回答	374	7.7
合計	4,843	100.0



Q11. 出張所窓口の適正配置を行うにあたり、最も考慮すべき視点は何だと思われ
 れますか？

>

	度数	%
区役所との距離	1,584	32.7
利用者数	1,305	26.9
公共交通機関のアクセス	1,551	32.0
その他	121	2.5
無回答	282	5.8
合計	4,843	100.0

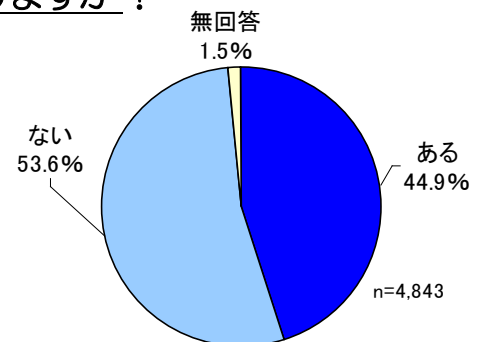


第2章 【 地域のまちづくり活動支援について 】

▼地域のまちづくり活動への参加状況や行政支援の認知状況についてお尋ねします。

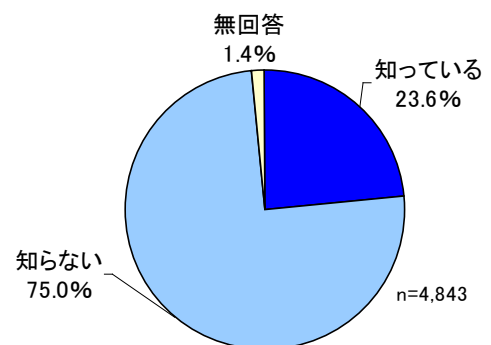
Q13. 地域のまちづくり活動へ 参加したことがありますか？

	度数	%
ある	2,175	44.9
ない	2,597	53.6
無回答	71	1.5
合計	4,843	100.0



Q14. まちづくり活動を支援する窓口として「まちづくり交流室」を公民館に併設
 していることを ご存知ですか？

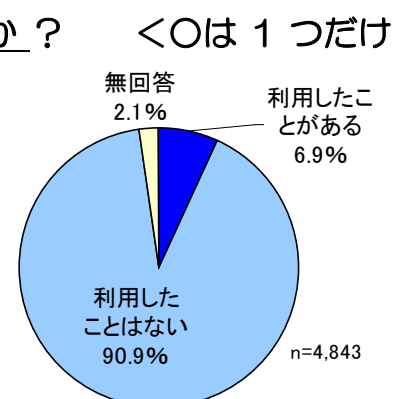
	度数	%
知っている	1,141	23.6
知らない	3,633	75.0
無回答	69	1.4
合計	4,843	100.0



Q15. 「まちづくり交流室」を 利用したことがありますか？

>

	度数	%
利用したことがある	336	6.9
利用したことはない	4,403	90.9
無回答	104	2.1
合計	4,843	100.0



Q16. まちづくり交流室が担っている 地域のまちづくり支援の現状について、どのように思いますか？ <〇は1つだけ

>

	度数	%
現状では不足しているので、支援を強化して欲しい	234	4.8
現状で十分と思う	588	12.1
分からない	3,795	78.4
無回答	226	4.7
合計	4,843	100.0

