

本庁舎に関する市民アンケート
調査報告書

平成30年8月

目次

I. アンケート調査概要	1
1. 調査趣旨	1
2. 調査対象	1
3. 調査期間	1
4. 調査方法	1
5. 回収率	1
6. 回答者属性	2
II. 調査結果	3
1. 最近3年間本庁舎へ来庁したことのある方の本庁舎の評価	3
2. 今後本庁舎へ求めること	6
3. 自由意見(Q9) (主要なものを抜粋)	8

1. アンケート調査概要

1. 調査趣旨

- ・ 耐震性能が不足し、老朽化が進む岡山市本庁舎の整備について、今年度から基本構想の策定に着手しており、基本方針の策定や規模・機能等を調査・検討していくこととしている。
- ・ 本アンケート調査は、本庁舎について市民の意見を集約するためのものである。

2. 調査対象

- ・ 岡山市在住の18歳以上の男女3,000人を無作為抽出

3. 調査期間

- ・ 平成30年6月15日（金）～平成30年7月9日（月）

4. 調査方法

- ・ 郵送配布、郵送回収

5. 回収率

- ・ 本報は、3,000人へ配布したもののうち、1,364人の回答を得た。
(回収率45.5%)

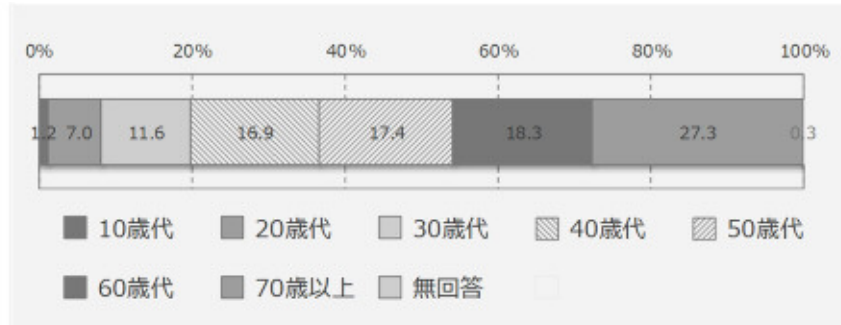
6. 回答者属性

(1) 年齢(Q1) (n=1,364 : 全体)

- ・ 60歳以上が約半数を占める。(全市の人口構成に比して40歳以上の回答者が多い)

Q1.年齢

	件数	割合(%)
10歳代	17	1.2
20歳代	95	7.0
30歳代	158	11.6
40歳代	230	16.9
50歳代	238	17.4
60歳代	249	18.3
70歳以上	373	27.3
無回答	4	0.3
計	1,364	100.0

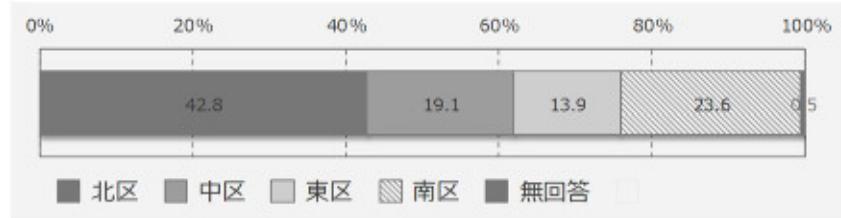


(2) 住まい(Q2) (n=1,364 : 全体)

- ・ 北区在住者が全体の4割を占める。(全市の人口構成とほぼ類似している)

Q2.住まい

	件数	割合(%)
北区	584	42.8
中区	261	19.1
東区	190	13.9
南区	322	23.6
無回答	7	0.5
計	1,364	100.0



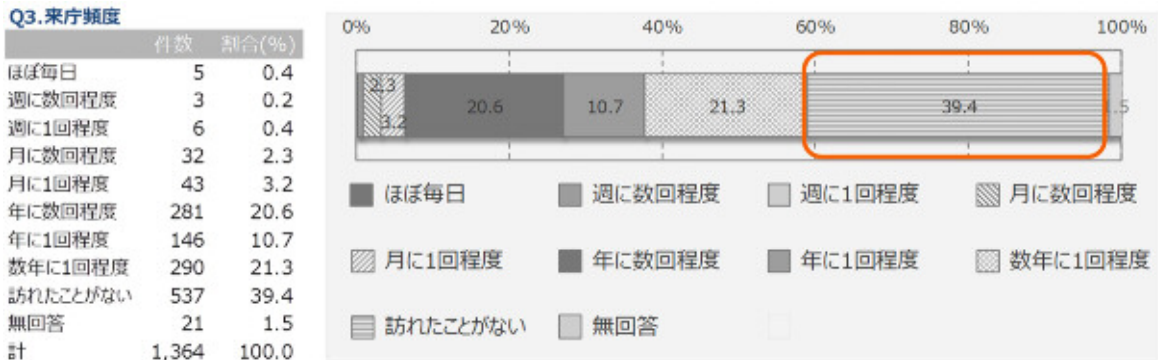
※割合について、小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合がある

II. 調査結果

1. 最近3年間本庁舎へ来庁したことのある方の本庁舎の評価

(1) 来庁頻度(Q3) (n=1,364 : 全体)

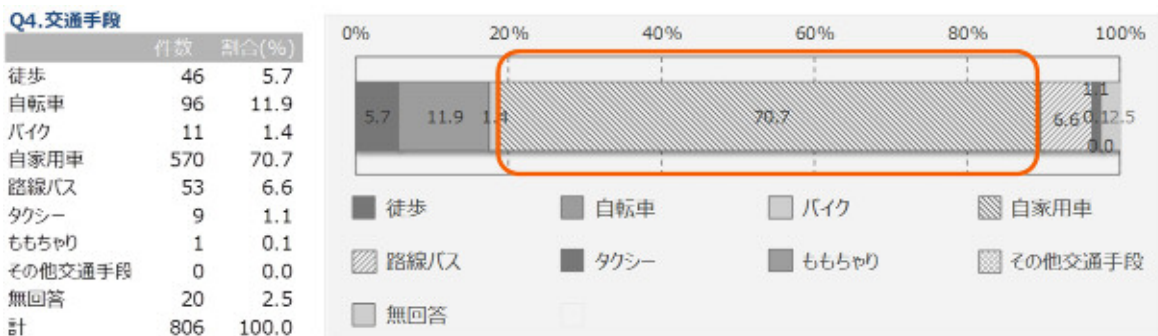
「訪れたことがない」が全体の約4割を占める。



以降 Q4~6 は、「訪れたことがない」及び「無回答」を除き、最近数年に1回は市庁舎を訪問したことのある方(=最近3年以内に本庁舎を訪問したことのある方)(806名)の回答を抽出する。

(2) 交通手段(Q4) (n=806 : 最近3年以内に本庁舎を訪問したことのある方)

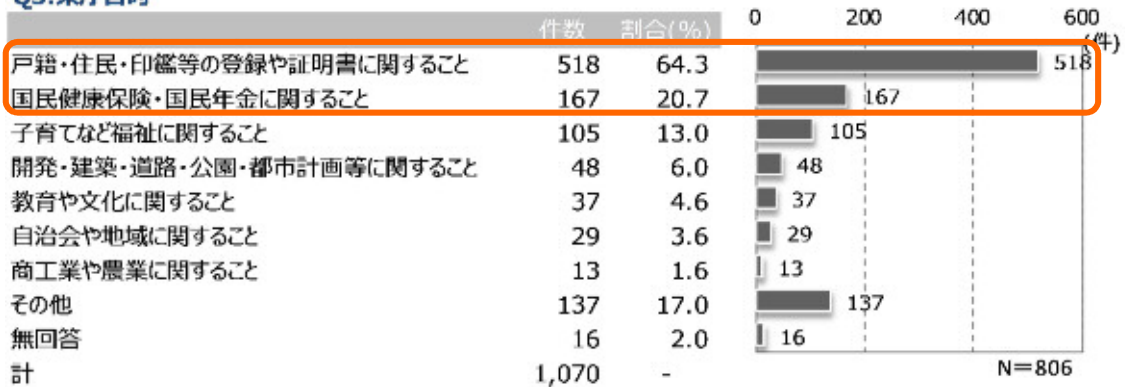
最近3年以内に本庁舎を訪問したことのある方のなかでは、「自家用車」が圧倒的に多く、約7割を占める。



(3) 来庁目的(Q5) (n=806 : 最近3年以内に本庁舎を訪問したことのある方)

最近3年以内に本庁舎を訪問したことのある方の中からは、「戸籍・住民・印鑑等の登録や証明書に関すること」(64.3%)が、特に多い。次いで「国民健康保険・国民年金に関すること」(20.7%)、「子育てなど福祉に関すること」(13.0%)が多い。

Q5.来庁目的



«その他の主な御意見(抜粋)»

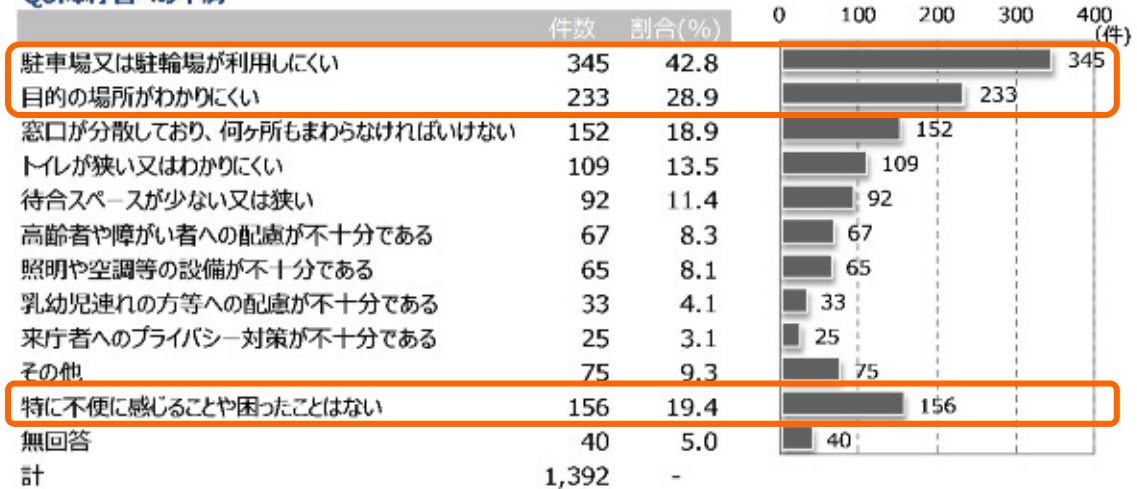
- 仕事(市からの委託業務等)のため。
- 選挙の投票のため。
- 市役所で開催されるイベント(展示会等)へ参加するため。
- 銀行ATMやコンビニなど付帯施設を利用するため。

(4) 本庁舎への不満(Q6) (n=806：最近3年以内に本庁舎を訪問したことのある方)

最近3年以内に本庁舎を訪問したことのある方のなかでは、「駐車場又は駐輪場が利用しにくい」(42.8%)が、特に多い。次いで「目的の場所がわかりにくい。」(28.9%)が多い。

一方で、「特に不便に感じることや困ったことはない。」(19.4%)という意見も3番目に多い。

Q6.本庁舎への不満



≪その他の主な御意見(抜粋)≫

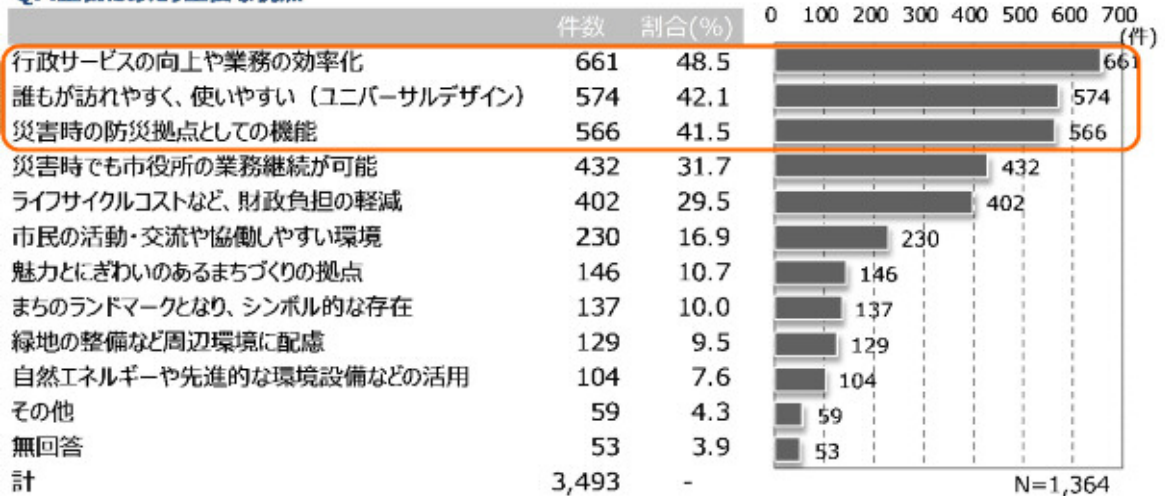
- 職員の対応・態度が悪い。
- 窓口の待ち時間が長い。
- 駐車場と本庁舎のアクセス(一度道路を渡ることや雨にぬれることへの不満)。
- エレベータ(台数が少ない、遅い、議会棟にないなど)。

2. 今後本庁舎へ求めること

(1) 整備にあたり重要な視点(Q7) (n=1,364 : 全体)

「行政サービスの向上や業務の効率化」(48.5%)、「誰もが訪れやすく、使いやすい(ユニバーサルデザイン)」(42.1%)、「災害時の防災拠点としての機能」(41.5%)が、特に多い。

Q7.整備にあたり重要な視点



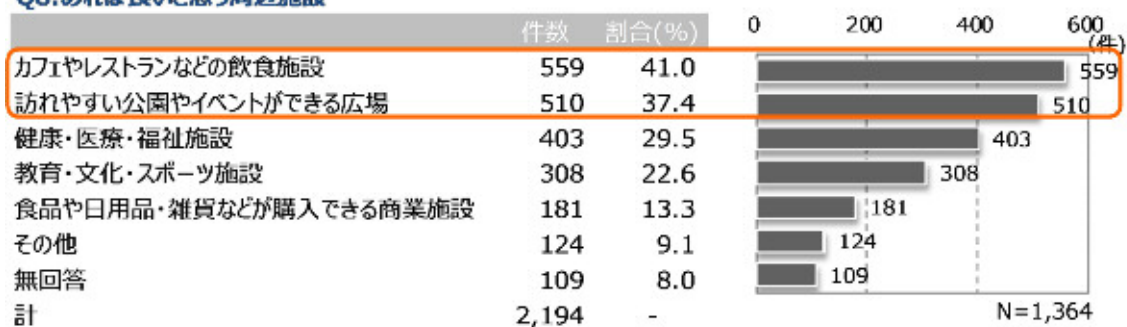
«その他の主な御意見(抜粋)»

- 駐車場の改善(広く、止めやすく、カーブを緩やかになど)を求める。
- 職員の意識・対応の改善を求める。

(2) あれば良いと思う周辺施設(Q8) (n=1,364 : 全体)

「カフェやレストランなどの飲食施設」(41.0%)、「訪れやすい公園やイベントができる広場」(37.4%)が、特に多い。

Q8.あれば良いと思う周辺施設



«その他の主な御意見 (抜粋) »

- 駐車場の整備 (広い、止めやすい、無料、自走式など)。
- 託児所、子どもを遊ばせることのできるスペース。
- 銀行、郵便局。
- 不要、特になし、本来の行政機能を充実させるべき。

3. 自由意見(Q9) (主要なものを抜粋)

Q9.自由意見



(1) 駐車場の改善に関する意見

① 庁舎との距離、位置関係の改善

- ・ 駐車場が離れていて雨の時など困るので地下等にも駐車場があってほしい。
- ・ 高齢者・障害者の人には市役所窓口まで行くのに遠い道なりに感じると思う。
- ・ 駐車場から市役所までの間に雨に濡れてしまうことが多いので、歩道に屋根を付けてほしい。
- ・ 駐車場から渡り通路で本庁舎へ入れるようにしてほしい。
- ・ 駐車場からの距離があるので、年寄りや体の不自由な人や子連れには遠い。
- ・ 駐車場内が狭い。駐車スペースも狭い。駐車場から庁舎までの移動が長い、雨の日は特に。スムーズに信号無しで行けるようにしてほしい。 / など

② 広さ、停めやすさの改善

- ・ 現鹿田駐車場は狭いため大型車の時は何回も切り返して上り下りしないといけな
- い。
- ・ 駐車場が広いと良い。
- ・ 駐車場がとにかく不快。上り下りの入り口もわかりづらいし、非常に狭く、くねくねして車をこすりそうで怖い。駐車場が嫌で何か催しがあっても行きたくなくなる。
- ・ 駐車場が狭く、出庫の際並んでなかなか出られなかった。
- ・ 駐車場のスロープが狭いのであまり行きたくない。 / など

③ 入り口等にわかりやすさの改善

- ・ 駐車場がどこにあるのか分からず困った。誘導する人も説明がわかりにくい。今度新しくするのであれば駐車場を中区役所のように分かりやすく停めやすくしてほしい。
- ・ 本庁舎について、駐車場の出入り口がわかりにくく、出入りも、車の停車もしに

くい。

- ・ 駐車スペース、一方通行など車で行きづらさがある。 / など

(2) 庁舎イメージの改善に関する意見

① 明るく、行きたくなる庁舎へ

- ・ 足を運びやすくなるような雰囲気づくり。明るく、だれもが気軽に利用出来て、人が集える空間に。
- ・ 特に用件が無くても行ってみたいなと思えるような明るい雰囲気であってほしい。
- ・ いわゆる「役所」といった敷居の高いものではない、気軽に市民が立ち寄れる「居場所」的な機能を持つ庁舎であってほしい。
- ・ 今の庁舎は1階以外の雰囲気が暗く、わかりにくいこともあるので、建替えるなら明るく市民が利用したいと思えるようにしてほしい。
- ・ 広いスペースと駐車場があるので、利用できないのはもったいないし、お休みの日だけガランとしているのは中心部なのでさびれた感がある。足湯等あれば気軽に行けるのではと思う。 / など

② シンボリックな庁舎へ

- ・ 本庁舎の周辺には緑があふれ美しい花が咲き乱れ、市内外や県外からの来庁者にも感動してもらえる「政令都市の市役所」としてふさわしい本庁舎建築を希望する。
- ・ 本庁、建替えの時期ではないか。中に入ると明るくてほっとするような空間があるといいと思う。岡山市のすてきなシンボルにしてほしい。
- ・ 区毎に区役所が出来近くて便利になった。本庁舎については市の役所のシンボリックな建物に出来るといいと思う。他府県から訪れる知人を連れて行けるような気軽なエリアにしてほしい。
- ・ アベニューの中心であって、「そうだ市役所に行こう」と誰もが言うような市役所であってほしい。
- ・ 市役所は市のランドマークとなると考えるので、岡山駅から市役所筋に入った際に存在感のあるつくりにしてほしい。周辺で再開発計画が控える目抜き通りに位置することから、使いやすさ等はもちろんの事、外観にも意識してほしいと考える。
- ・ 市役所なので行政の機能性を求めることは当然である。しかし政令都市でもあり、また街の中心地にある為、外観にもこだわってほしいと思う。 / など

(3) 窓口の改善に関する意見

① 目的の場所がわかるような案内の改善

- ・ 市役所には用事をしに行っているのに、くつろげるよりも待ち時間がかからず、課がどこにあるかがわかりやすい方に重点を置いてほしい。
- ・ 目的がはっきりして訪れているのに、どこにその窓口があるかが非常に分かりづらい。聞かなくてもわかるようにしてほしい。
- ・ 自分の目的の窓口を案内してくれる係の方とスペースが少ないと思う。タッチパネルで目的入力・必要なものの案内をしてくれるものがあると、子連れでも時間を持って余さずいいと思う。(子どもと一緒に操作することができる)
- ・ 親になって強く思うのは、子どもと一緒に待つことが大変だということである。キッズスペースの、市役所ならではの子ども向けの場所があればとても助かる。抱っこひものお母さんが、子どもをごろんとさせられたら少し気が楽になると思う。
- ・ 窓口付近の案内係の方がもう少し目立ったら、庁舎内でも戸惑う人が少なくなるかと思う。／など

② 窓口の集約

- ・ 各フロアの面積を大きくし、関連性の高い課を同じフロアに配置してはどうか。
- ・ 窓口の一本化をお願いしたい。受付に行き、この書類はこの窓口、あの書類はこの窓口というのは市民には関係なく、一本の窓口で受け付けて対応すべきだと感じる。
- ・ 市民の人が庁内を移動する距離を短くする。市民の人が訪れやすい部署（市民・福祉・税など）の窓口をなるべくワンフロアにする。建物が分かれているのがよくわからない原因だと思う。／など

③ 執務スペースとの分離

- ・ 窓口と執務スペースが近いので、パーテーションなどでもっときっちり仕切りをしてほしい。
- ・ 職員の机の配置（窓口に出てこない職員が大人数いるのが混雑時にカウンターから見えないのは不快。せめて見えない位置に座ってほしい。／など

(4) 併設を希望する施設に関する意見

① 飲食施設の充実

- ・ 地下の売店並びに食堂について、今の時代に合わせた売店（支払方法含む）画期的かつ利用したくなる食堂を希望したい。
- ・ 安くてきれいなレストランがあるとよい。災害時に市民を支えることができる機能は絶対必要である。
- ・ カフェやレストランをもし作るとしたら、外食産業で評判の良い外注にした方がよいと思う。
- ・ 岡大病院内のカフェがとても人気なので、市役所本庁舎にも 1F にもあれば、行った際利用できて快適になるかと思う。 / など

② 憩いの場

- ・ 高齢者も外出したり気楽に集えるスペースがあると良いと思う。
- ・ 市役所の本庁舎を新しく建替えて憩いの場所を 2 か所くらい作れば、市民は楽しく生活ができると思う。
- ・ 本庁舎と分庁舎周辺が一部の公園の様になり、市民の憩いの広場、防災用のテント広場になったり物資の仕分広場になったり、ボランティアのテント村になったりという、ゆったりとした空間になればと希望する。
- ・ 書類や証明書などは、ネットや近所の支所や公民館、ふれあいセンターなどで対応できる。それ以外の目的でないと市役所本庁舎へ行くことが無い。もっと市民が集えるような場となる施設、環境になればと思う。 / など

③ イベントスペース、展示スペース

- ・ 本庁へも行ってみたいくなるようなイベント等も出来るホールなどが欲しい。
- ・ 展示スペースを落ち着いた雰囲気。
- ・ カルチャークラブなどが気楽に開けるスペースもほしい。
- ・ 休みの日は、市民が利用できるミニコンサート・講座に、ホールとか空き部屋（会議室）を貸し出してほしい。 / など

(5) 多様な利用者への配慮に関する意見

① 高齢者・障害者への配慮

- ・ バリアフリーにして、障害者やお年寄りにやさしい構造の建物にしてほしい。
- ・ 本庁舎について、駐車場の出入り口がわかりにくく、出入りも、車の停車もしにくい。高齢者の方はアクセスしにくい立地だと思う。
- ・ 雨の日など傘を差さなくても済むように（社会的弱者にやさしい）玄関前にバスを乗り入れるような作りにしてほしい。イメージとしては岡大病院のような感じ。
- ・ 今後高齢者が増え、バスなどで本庁舎に行きやすいようにしてほしい。
- ・ 車いすでもスムーズに来れる市役所本庁舎であってほしい。
- ・ 窓口で待っていると、よく高齢者の方が職員と問答しているのを見かける。どちらも理解しあえず、見ていて何とかならないかと思う。対応する専任の職員を置くなど、これからもっと増えると思うので考えてほしい。
- ・ 平面の駐車場を増やした方が良いと思う。今現在鹿田駐車場はあるが、高齢者・障害者の人には市役所窓口まで行くのに遠い道のりに感じると思う。 / など

② 子育て世代への配慮

- ・ キッズスペースがあればよい。待ち時間が長いと子連れは大変。周辺の公園も遊具が古く整備に不安を感じる。
- ・ 待ち時間に子どもが飽きるので、キッズスペース等があると良い。
- ・ 小さな子どもを連れている身としては駐車場・福祉会館・本庁舎を通路でつないでくれるととても助かる。車の行き来が多い外に出る度、子どもが車にひかれないう気をつけるのも一苦労だし、ベビーカーでの移動にとっても時間がかかるので。
- ・ 小さい子どもを連れて役所へ行かなければならないことがあると、安心して利用できることが有難いと思う。
- ・ 駐車場から道路を渡っていくときに、子連れだと少し危なく感じた。横断歩道の場所を遠回りしなくてよいように変えてほしい。 / など

(6) その他整備の際に必要な視点

① 災害対応

- ・ 災害時等本庁機能の停止はあってはならない。予算（資金）等の諸問題も多々あると思うが、先行投資をしてでも”本庁舎は大丈夫”の安心が得られる方が良い。移転も含め早急な調査、検討をして、出来れば耐震性のある新庁舎建設が望ましい。
- ・ 災害が少ない岡山市だが、いざという時先頭に立って取り組んでほしい。
- ・ 東南海地震に耐える庁舎の整備は急務であるとする。災害時の防災本部として、機能する建物とは思えない。（現庁舎）早急の建て直しが必要と思われる。
- ・ 防災拠点にもなるのだから、広いスペース、建物、内外に必要（日頃は健康講座、文化講座に活用）。

② アクセスの改善

- ・ 公共交通機関の充実（年配者が増加するため訪れるのに便利なため）
- ・ バスの乗り入れができるようにしたら良いと思う。
- ・ 車を使用しなくても行きやすいように整備してほしい。（バスの本数や増便、岡山駅からの送迎バス等）
- ・ とにかく岡山は車社会なので、市役所に車で行く人は多いと思う。しかし駐車場に預けるのが面倒なイメージがあり足が遠のく。立地条件にもよると思うが、駐車スペースをしっかりと確保してほしい。岡山市どこからでも直通で行けるバスを作してほしい。
- ・ 市民サービスは交通アクセスが良い場所。職員の企画等の業務は現在の立地が必要か。
- ・ 岡山駅からも行きにくい(直通の路面電車が欲しい)
- ・ 岡山ドーム周辺のように、公共交通機関が近くにあり広い駐車場があって、平日は市役所に使えて休日はイベントに使える様にしてほしい。

③ 整備や維持管理のコスト

- ・ 未来を見据えて自然エネルギーや環境設備などを活用するのは当然と思う。岡山活性化の為に地元企業を優先的に使ってほしい。岡山に移住したいと思わせるような、誰もが利用しやすく無駄のない庁舎にしてほしい。
- ・ 建物をコンパクト化し、効率化にもう少し力を入れてほしい。小さな市役所でも適材適所等に気を配れば大きな成果を上げることができると思う。
- ・ 高齢化社会となる為、財政負担のかからないことを第一に考えるべきと思う。
- ・ 財政の負担が少ない、東京都豊島区役所方式だったら、早期実現が可能になる。
- ・ また、設備にお金をかけるのではなく、もっと人にお金をかけてほしい。ライフサイクルコストは低く押さえ、必要な場所に適切な人が十分な人数配置され、市民サービスをしてもらう方がよほど市民の為になると思う。(市役所、学校、文化施設など市民が直接関わる機関は特に。)
- ・ 今、周辺部の支所が新しくなっているだけに、本庁舎の老朽化が目立っていると思う。多少のコストはかかっても、先の30年、50年を考えて整備が必要な時ではないか。
- ・ 建替えとなると大変な費用である。出来れば耐震を強化して、税金は有効に使えればと思う。
- ・ 50年ぐらいで建て替えるようなものを作るべきではない。費用がかかるばかりである。
- ・ 庁舎整備の際はデザインより機能を重視し、適切な費用で実施されるよう希望する。
- ・ 耐震のこともあり、建替えたらよい。その時は無駄なスペースを作らず、必要最低限の合理的でゆったりとした、あまり飾らない建物が良いと思う。よその都市と競争する必要はない。岡山市民ファーストで設計し、災害にも耐えて市民を守れる市役所にしてほしい。またインターネットの活用で事務の効率化も図れると思うので、職員の数もこれ以上増えないと思う。
- ・ 支所地区に住んでいるので、本庁舎はあまり関係ないが、りっぱな庁舎より、コストの軽減や災害に強い建物で市民が利用しやすい、特に高齢者、障害者への配慮が必要だと思う。 / など

岡山市役所本庁舎に関する市民アンケート

～調査ご協力のお願い～

平素から岡山市政にご理解とご協力をいただきありがとうございます。

岡山市役所本庁舎は昭和43年（1968年）に竣工し、築後約50年が経過しており、耐震性能の不足、老朽化などさまざまな課題を抱えています。

現在、岡山市では、この市役所本庁舎について、整備の基本方針の策定や規模・機能、建設計画に関する考え方等について、調査・検討を進めているところです。

このたび、市民の皆様のご意見をお伺いして検討へ反映することを目的に、市民アンケートを実施することにいたしました。

このアンケートは、無記名式で、結果の集計はすべて統計的に処理いたします。ご回答いただいた内容が他の人に知られることはありません。また、調査の結果を目的以外に使用することはありません。

ご多忙中恐れ入りますが、調査の主旨をご理解いただき、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

○ 対象者、調査方法

岡山市在住の18歳以上の男女3,000人を無作為抽出

※封筒の宛名ご本人様がお答えください。宛名ご本人様が回答できない場合は、ご家族の方等による代理回答にご協力をお願いいたします。

○ 調査期間

平成30年6月15日（金）～平成30年7月9日（月）

○ 記述方法

Q1からQ8の各問いについて該当する番号を○で囲んでください。

その他の（ ）内は、具体的に内容をご記入ください。

Q9につきましては、ご自由にご記入ください。

○ 回収方法

ご記入いただいたアンケート用紙を同封の返信用封筒(切手は不要)に入れ、無記名のまま平成30年7月9日（月）まで（消印有効）にポストに投函してください。

このアンケートは
市役所本庁舎について
お答えください。

※北区役所の総務・地域振興課、市民保険年金課、農林水産振興課は市役所本庁舎内にあります。



岡山市

Q6. 最近3年間、市役所本庁舎を訪れた際に、不便に感じたことや困ったことがありますか。(あてはまるもの3つまで)

1. 目的の場所がわかりにくい。
2. 窓口が分散しており、何ヶ所もまわらなければいけない。
3. 待合スペースが少ない又は狭い。
4. 高齢者や障がい者への配慮が不十分である。
5. 乳幼児連れの方等への配慮が不十分である。
6. 来庁者へのプライバシー対策が不十分である。
7. 駐車場又は駐輪場が利用しにくい。
8. 照明や空調等の設備が不十分である。
9. トイレが狭い又はわかりにくい。
10. その他()
11. 特に不便に感じることや困ったことはない。

Q7. 市役所本庁舎整備にあたり、特に重要と考えるものはどのような視点だとお考えですか。(あてはまるもの3つまで)

1. 市民の活動・交流や協働しやすい環境
2. 誰もが訪れやすく、使いやすい(ユニバーサルデザイン)
3. 行政サービスの向上や業務の効率化
4. ライフサイクルコスト(建設費用と維持管理費の合計額)など、財政負担の軽減
5. まちのランドマークとなり、シンボリックな存在
6. 魅力とにぎわいのあるまちづくりの拠点
7. 災害時の防災拠点としての機能
8. 災害時でも市役所の業務継続が可能
9. 自然エネルギーや先進的な環境設備などの活用
10. 緑地の整備など周辺環境に配慮
11. その他()

Q8. 市役所本庁舎内又は周辺にあれば良いと考えるものをお答えください。
(あてはまるもの2つまで)

1. 訪れやすい公園やイベントができる広場
2. カフェやレストランなどの飲食施設
3. 食品や日用品・雑貨などが購入できる商業施設
4. 健康・医療・福祉施設
5. 教育・文化・スポーツ施設
6. その他 ()

Q9. その他、現在の市役所本庁舎や今後の整備に関することについて、ご意見等がありましたらご記入ください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。
この調査表を同封の返信用封筒(切手は不要)に入れて、
平成30年7月9日(月)までにポストに投函してください。

このアンケート調査に関する問い合わせは
岡山市総務局総務部庁舎管理課までお願いします。
担当:岡、河内
電話:086-803-1152
FAX:086-225-5487