

## 第2回 柏崎市新庁舎建設検討委員会

## 参考資料

## 新庁舎建設に関するアンケート結果

## 目次

I. 市民アンケート	-----	2
1. 調査の方法	-----	2
2. 市民アンケート結果	-----	3
(1) 市役所への来庁頻度		(2) 来庁用件
(3) 庁舎利用の不満・不便		(4) 新庁舎に求めること・重視すること
(5) 新庁舎に加える機能・施設		(6) 庁舎への交通手段
(7) 新庁舎の建設にあたってのご意見やご提案		(8) 市民回答者のプロフィール
II. 職員アンケート	-----	24
1. 調査の方法	-----	24
2. 職員アンケート結果	-----	25
(1) 職員の執務環境		(2) 会議室の利用
(3) 会議室利用の理由		(4) 本庁舎周辺以外の会議スペースの使用
(5) 会議室以外の打ち合わせスペースの利用		(6) 新庁舎で整備が必要なサービス
(7) 職員アンケート回答者のプロフィール		

# I. 市民アンケート

## 1. 調査方法

---

### (1) 調査の目的

現庁舎は老朽化、狭隘化による分庁舎方式において市民サービスの低下を招いている。これら課題を解消するべく、市ではこれまで新庁舎の整備について検討を進め、議会や地域懇談会で説明を行ってきた。

そして、これまでの検討の結果、市民の利便性、中心市街地の活性化、建設期間及び建設費用の圧縮などの観点から、新庁舎の建設場所を日石町3・4街区（文化会館アルフォーレ西隣）とし、議会の承認を得て用地取得をした。

新庁舎を建設するにあたり、現庁舎の利用状況及び新庁舎に求められる機能につき、多様化する市民ニーズにこたえるべくアンケートを実施した。

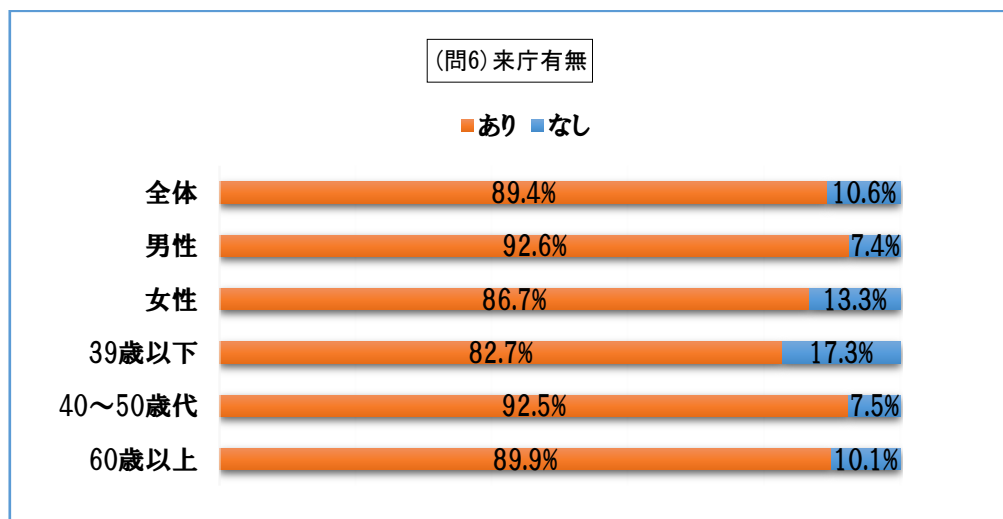
### (2) 調査方法

調査対象者	柏崎市に居住する18歳以上の市民2,000名 ※住民基本台帳より無作為抽出
調査期間	平成27年4月28日（火）～5月17日（日）
調査方法	郵送による配布・回収
調査票配付数	2,000票（有効配付数1,995票）
回収数	945票
回収率	47.4%（有効配付数に対する回収数の割合）

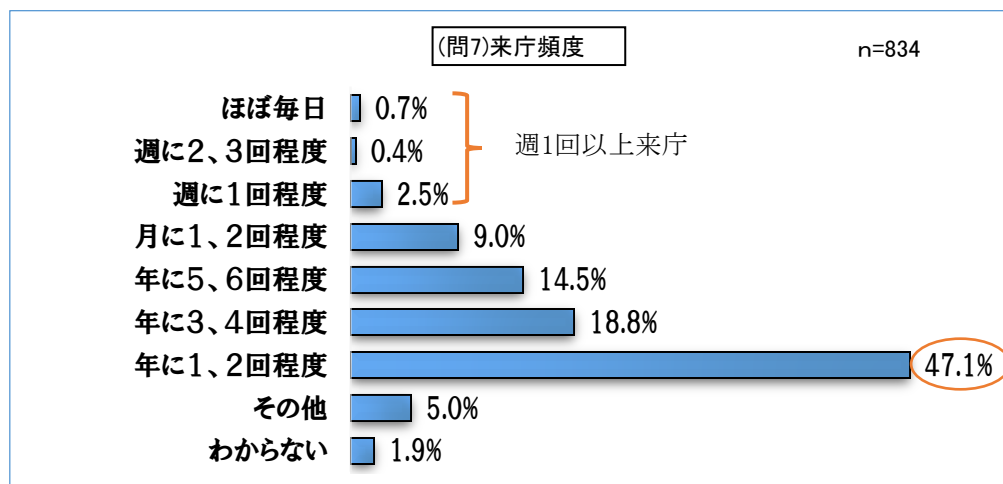
## 2. 市民アンケート結果

### (1) 市役所への来庁頻度

- 市役所に来庁したことがあるのは、約 90%
- 性別では女性よりも男性が、年齢では 39 歳以下よりも 40～50 歳代、60 歳以上が、来庁したことが多い。

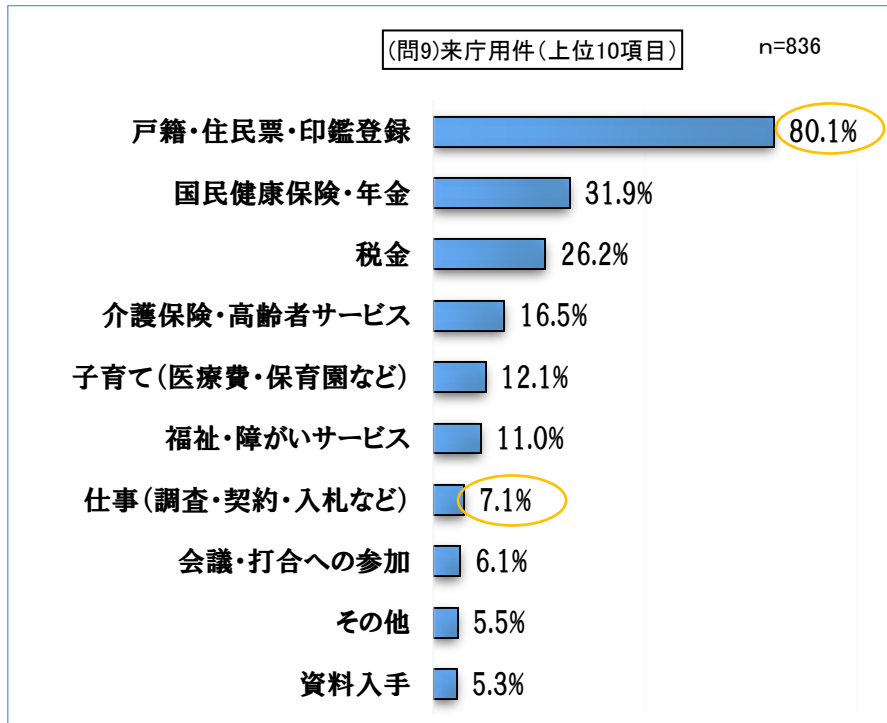


- 来庁頻度として一番多いのは「年に 1、2 回程度」で半数弱を占める。来庁の頻度が高い人は少なく、週 1 回以上来庁するひとは 5%に満たない。

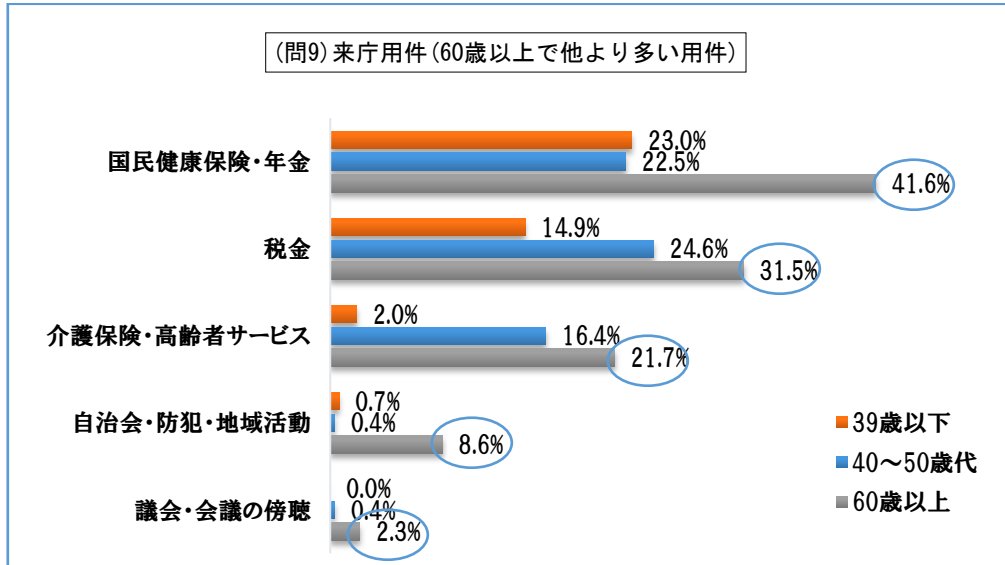


(2) 来庁用件

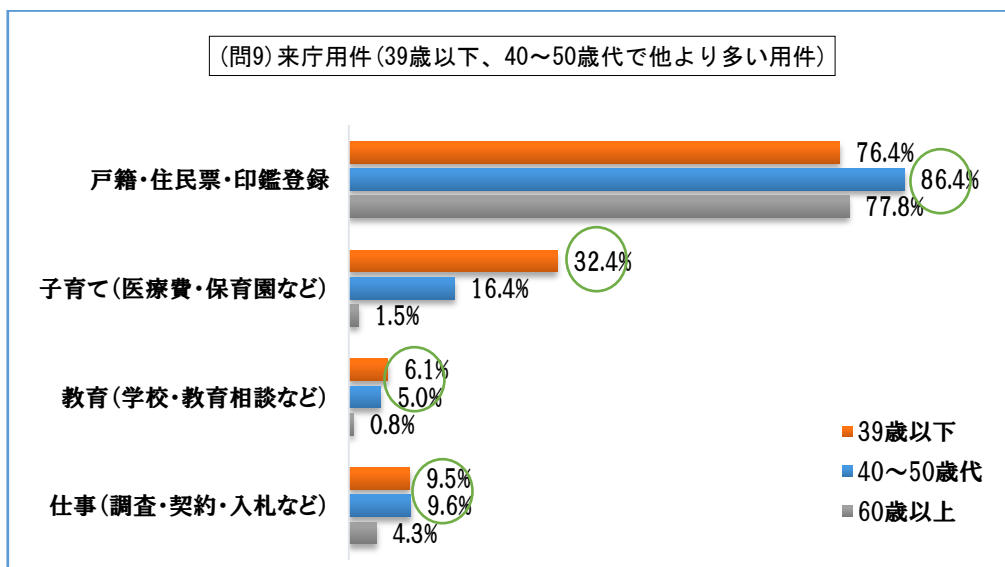
- 来庁の用件のうち最も多いのは、「戸籍・住民票・印鑑登録」であり、全体の約 80%がこの目的で来庁している。
- 仕事関係では、調査・契約・入札などが 7.1%で最も多い。



- 年齢階層別の来庁の用件では、60歳以上では、「国民健康保険・年金」「税金」「介護保険・高齢者サービス」といった主に本人に係る用件と、「自治会・防犯・地域活動」や「議会・会議の傍聴」といった地域活動に係る用件が、他の年齢階層よりも特になくなっている。

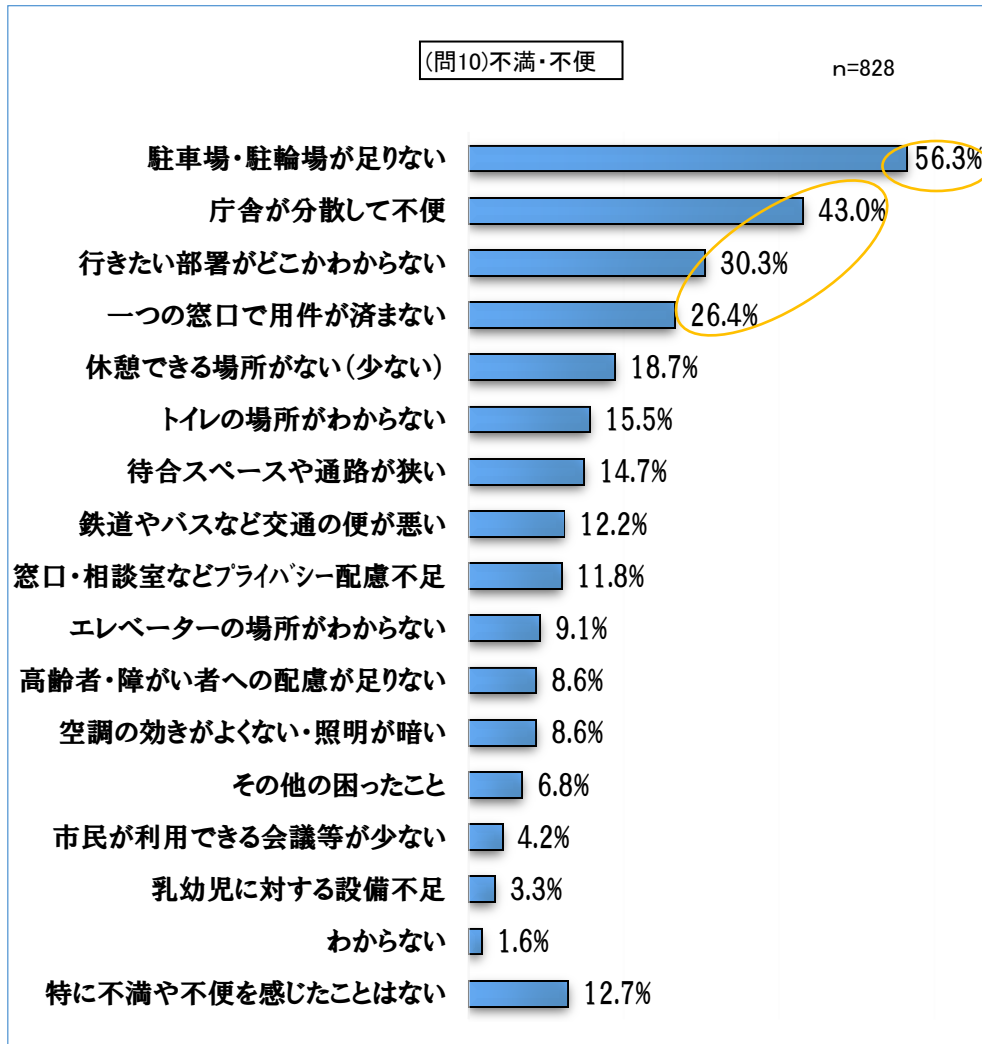


- 39歳以下、40～50歳代では、「子育て」「教育」といった子どもに係る用件や「仕事（調査・契約・入札）」といった業務に係る用件が、60歳以上と比べて特になくなっている。さらに「戸籍・住民票・印鑑登録」といった主に本人手続きに係る用件は40～50歳代で特に多く、公的証明書類を必要とする手続きが年代的に多いためとみられる。



### (3) 庁舎利用の不満・不便

- 不満・不便に感じていることは、自家用車ででの来庁が多いことから「駐車場・駐輪場が足りない」が半数を超えて最も多い。
- 次いで、「庁舎が分散して不便」「行きたい部署がどこかわからない」「一つの窓口で用件が済まない」等の複数に分かれ複雑といった傾向の意見が多い。



庁舎利用の不満・不便のうち「その他の困ったこと」についての記述内容

#### 駐車場について

- ・駐車場が少ない、狭い。
- ・1台分の駐車スペースが狭い。

#### 受付について

- ・きちんとした受けスペースがなく、とって付けたような受付。
- ・誰に聞いていいかわからない。

#### トイレについて

- ・トイレが古い、汚い。シャワートイレでなく不衛生。
- ・洋式トイレが少ない、和式のトイレしかない。
- ・トイレドアの荷物かけフックが高い。
- ・仕事をしている職員さんの中を通らないと入れないので入りづらい。

#### 窓口について

- ・どの部署に行ったらいいかわからない。
- ・いろいろな課をたらいまわしにされる。
- ・仕事をしているため平日に行けず、手続きに困った。
- ・窓口に行っても担当者がいない。誰に声をかけていいかわからない。

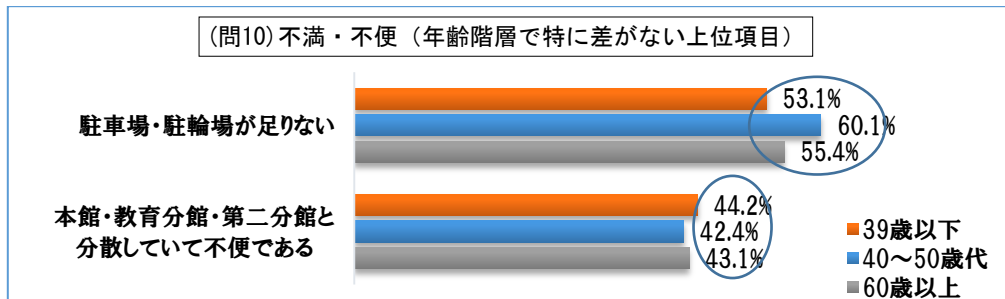
#### 職員について

- ・職員が固すぎる。
- ・窓口職員の対応、態度。
- ・女性の服装が派手すぎる。
- ・職員が休憩中(昼)のため対応してもらえなかった。
- ・事務処理が遅い、待たされる。

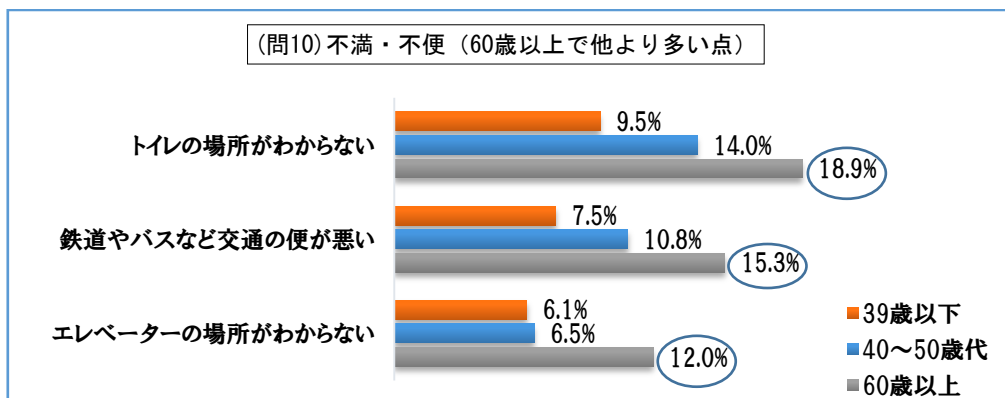
#### 施設、レイアウトについて

- ・行きたい場所に行けない、位置がわかりにくい。
- ・階段の場所がわかりにくい、エレベーターが利用しにくい。
- ・本館、分館が分かれているので、廊下が寒い。
- ・職員と相談・打ち合わせをする場所がない。
- ・静かすぎて入りづらい。息苦しい感がある。
- ・第二分館の入り口の足元が悪い。暗くなる時間帯は足元が怖い。
- ・入り口に施設の全体図がないので行きたいところがわからない。
- ・駅から遠い。

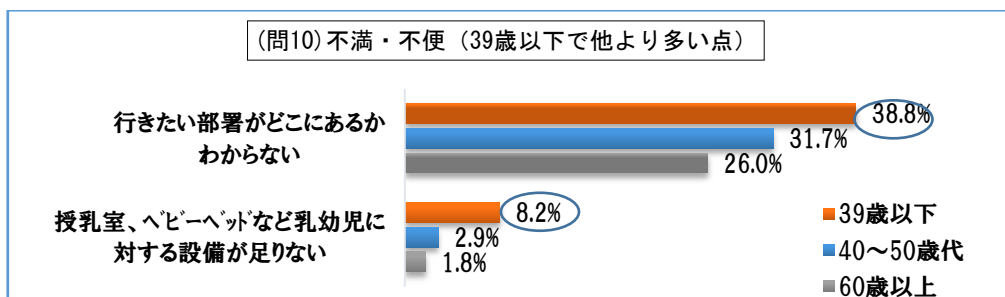
- 不満・不便の最上位にある「駐車場・駐輪場が足りない」「庁舎が分散して不便である」は、年齢階層で特に大きな差がない。



- 60歳以上では、他の年齢階層と比較して、「トイレの場所がわからない」「鉄道やバスなど交通の便が悪い」「エレベーターの場所がわからない」が多い。



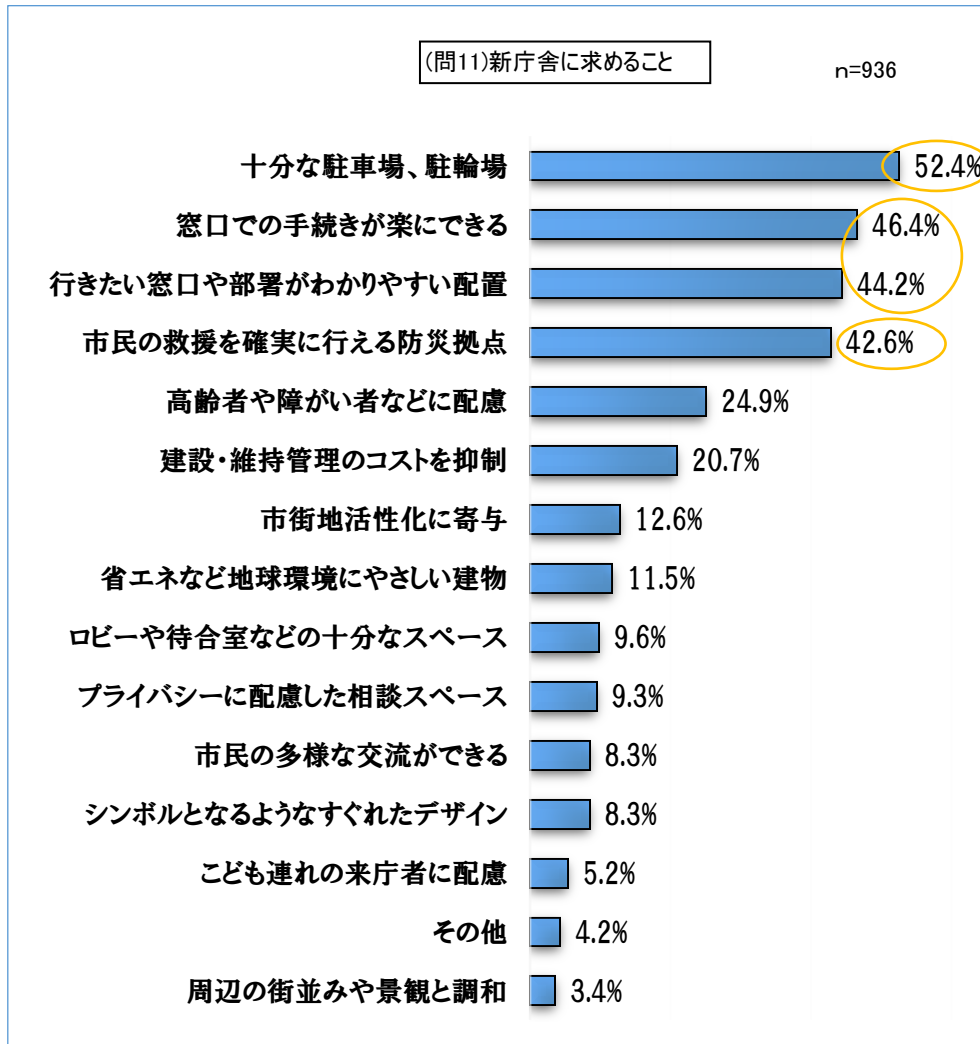
- 39歳以下では、全体で3位になっている「行きたい部署がどこにあるかわからない」が特に多く、全体では不満は多くなかった「授乳室、ベビーベッドなど乳幼児に対する設備が足りない」は他の年齢階層の約3～4倍と特に差が大きくなっている。





(4) 新庁舎に求めること・重視すること

- 新庁舎に最も求めることは不満・不便でも上位だった「十分な駐車場、駐輪場」で半数を超えている。
- 次いで「窓口の手続きが楽」や「わかりやすい配置」といった、不便さの2位グループに対応する希望も40%台で多い。
- 「防災拠点」も40%台で、災害への関心が高いことがうかがわれる。



新庁舎に求めること、重視することのうち「その他」についての記述内容

#### 交通アクセスについて

- ・国道8号線、駅からのアクセスを良くする工夫。
- ・駅からの交通手段。

#### 駐車場について

- ・駐車場から庁舎に至るまでの通路に雨除けがあること。

#### 受付について

- ・受付に案内する人を多く配置。

#### トイレについて

- ・十分なトイレの数。
- ・温水手洗い洗面台、シャワートイレ。

#### 窓口について

- ・一つの窓口で手続きが出来ること。各部署より職員が出向いての対応。
- ・近くの部署同士で混んでいる窓口の対応。
- ・時間延長、休日対応。

#### 職員について

- ・職員の対応が親切であること。

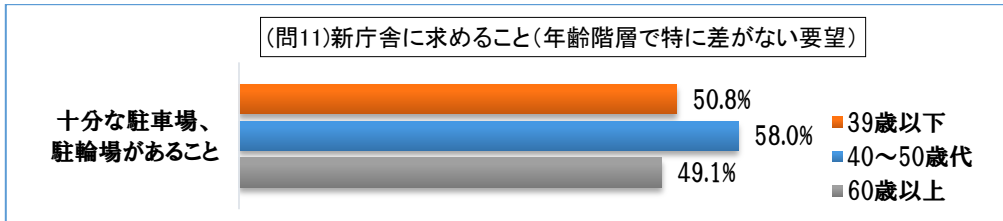
#### 付帯機能について

- ・売店以外の飲食店などがあって、くつろげるスペース。
- ・自動販売機、売店。
- ・喫煙できるスペース。

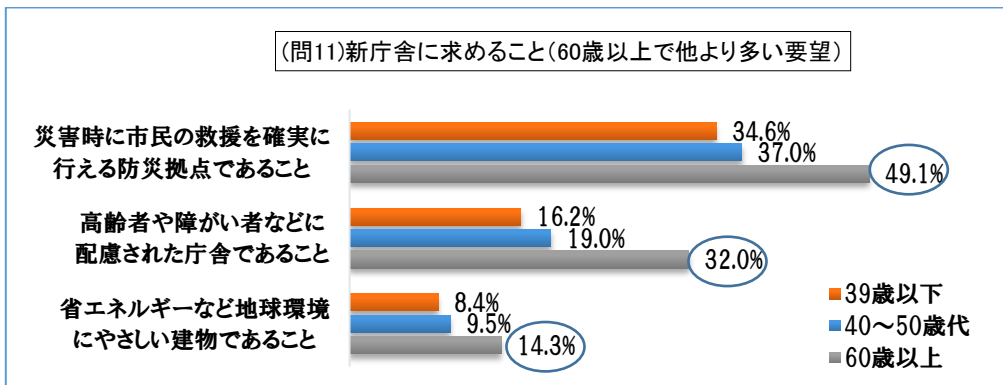
#### 施設、レイアウトについて

- ・入口のホールにエレベーターを設置。
- ・自然光がたくさん入る明るい庁舎。
- ・複合施設。
- ・木を活かしたあたたかく、やわらかい雰囲気。

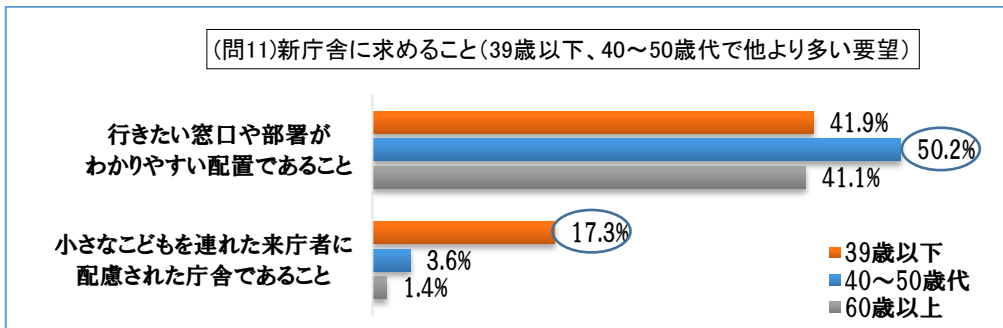
- 最上位の「十分な駐車場、駐輪場があること」はどの年齢階層でも最も多い要望で、年齢階層での大きな差がない。



- 60歳以上で特に多い要望は、「防災拠点であること」や「高齢者や障害者などに配慮された庁舎であること」「省エネルギーなど地球環境にやさしい建物であること」で、“やさしい”ものを特に望んでいる傾向がある。

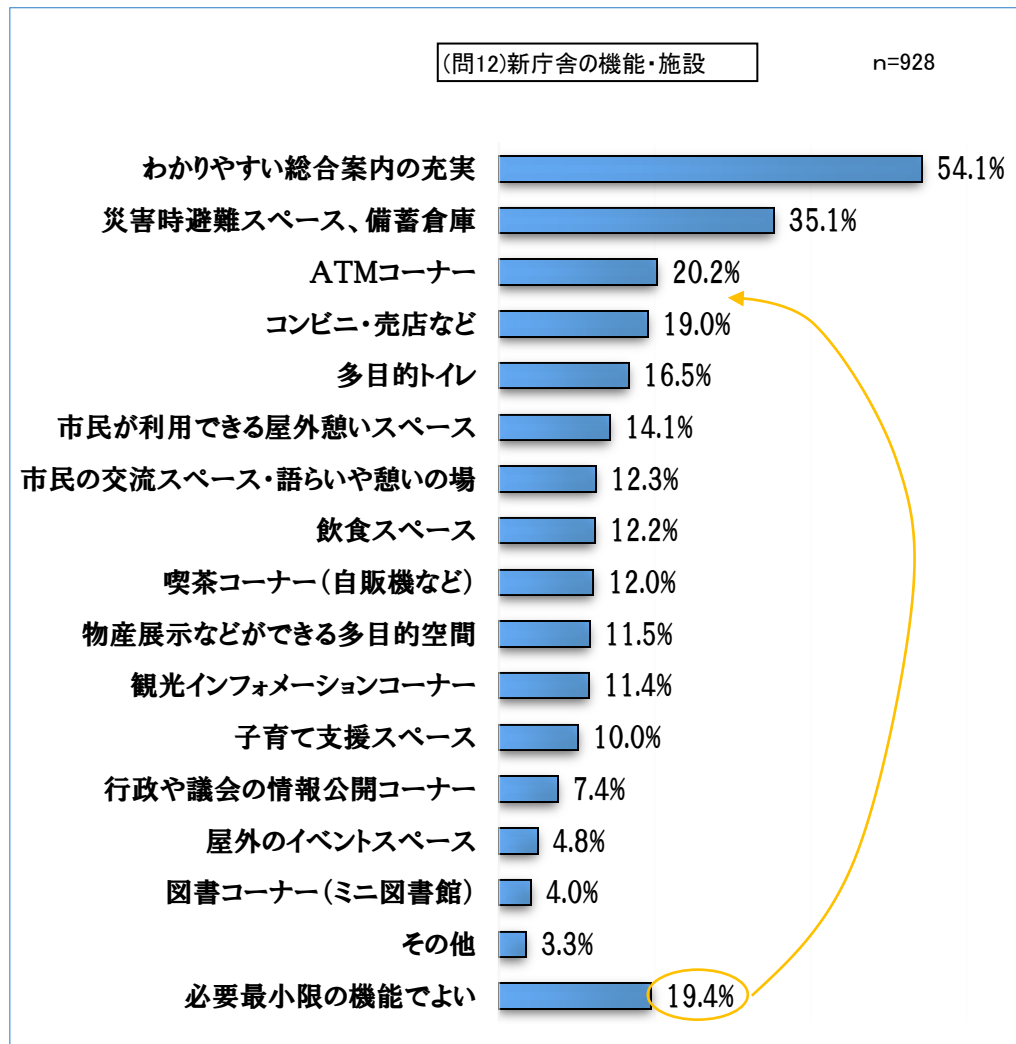


- 39歳以下で特に多い要望は、「小さな子どもを連れた来庁者に配慮された庁舎であること」で、全体では下位の要望だがこの年齢階層では5位と上位になっている。40～50歳代で特に多いのは「行きたい窓口や部署がわかりやすい配置であること」でこの年齢階層では駐車場・駐輪場に次いで2位となっており、「窓口での手続きが楽にできること」よりもわかりやすさをより優先させている。



(5) 新庁舎に加える機能・施設

- 不満・不便でも上位にあったわかりにくさを解消する「わかりやすい総合案内の充実」の設置希望が最も多い。
- 求めること・重視することでも上位にあった防災機能の「災害時の避難スペース、備蓄倉庫」も1/3強と多い。
- 「必要最小限の機能でよい」という意見も20%弱で4位にある点も注目される。



新庁舎に加えたい機能・施設のうちの「その他の加えたい機能」についての記述内容

#### 交流機能について

- ・市民大ホールまたはアリーナ。
- ・料理教室など習い事のスペース。
- ・道の駅を併設。
- ・軽い運動施設。
- ・市外、県外から来られる方にアピール出来るような施設。
- ・個展開催のスペース。
- ・小学生が遊べる屋内スペース。

#### テナント機能について

- ・誰でも利用可能な食堂又はレストランの様な飲食機能。
- ・柏崎コミュニティ放送(FMピッカラ)。
- ・郵便局。

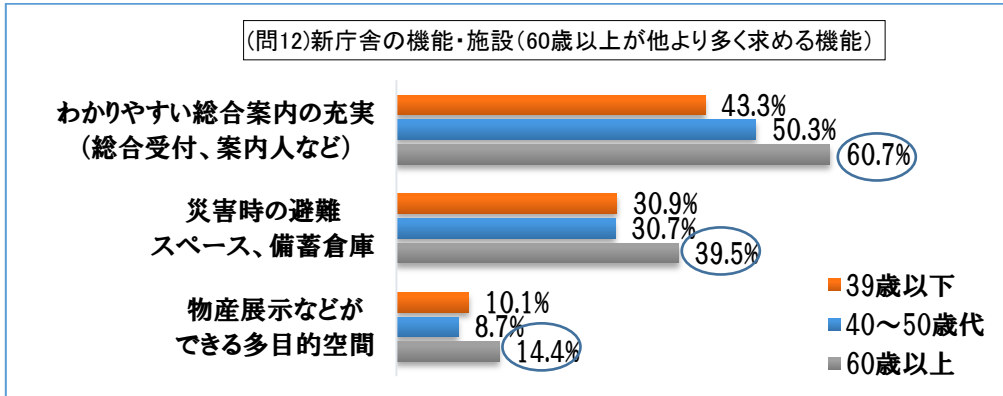
#### 行政機能について

- ・困り事の相談窓口。
- ・市民の声を聞く、すぐ動く課。
- ・わかりやすい部署の配置であること。
- ・一つの窓口ですべての手続きが完結。

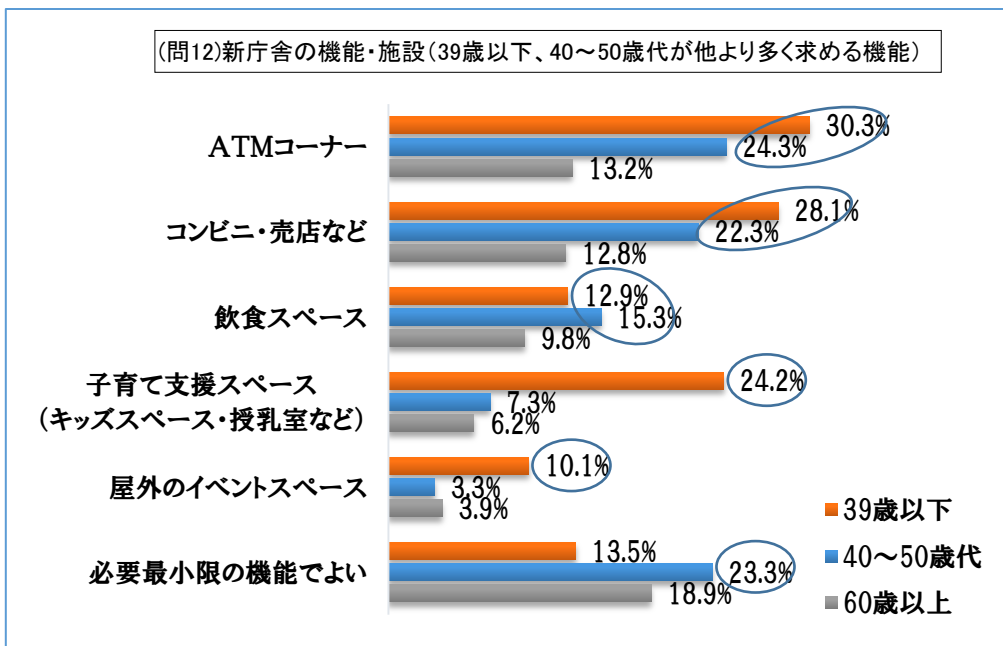
#### その他機能

- ・缶、ペットボトル等資源物をいつでも出せるスペース。
- ・軽く仮眠が出来るスペースまたは個室。
- ・来庁者が利用できるパソコンの設置。
- ・喫煙できるスペース。
- ・古着回収容器の設置。
- ・上階にマンション(公営住宅ではない)。
- ・切手、証紙、指定ゴミ袋、粗大ごみ券等の専門売店。
- ・JR柏崎駅、バスターミナルとの連携。冬季の通路確保。
- ・柏崎市のシンボルとなるような機能。
- ・分散している保健所、税務署他を集約。

- 60歳以上が他の年齢階層よりも多く求めているのは「わかりやすい総合案内の充実」「災害時の避難スペース、備蓄倉庫」、「物産展示などができる多目的空間」で、全体の1位、2位を他の年齢階層よりもより求めている。

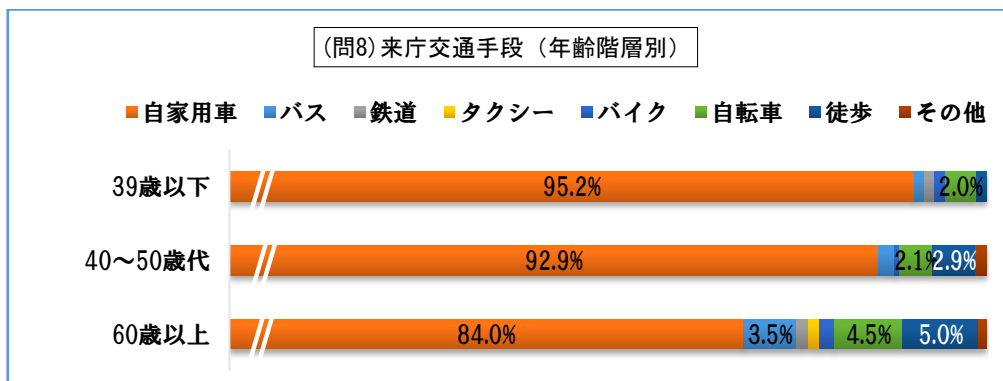
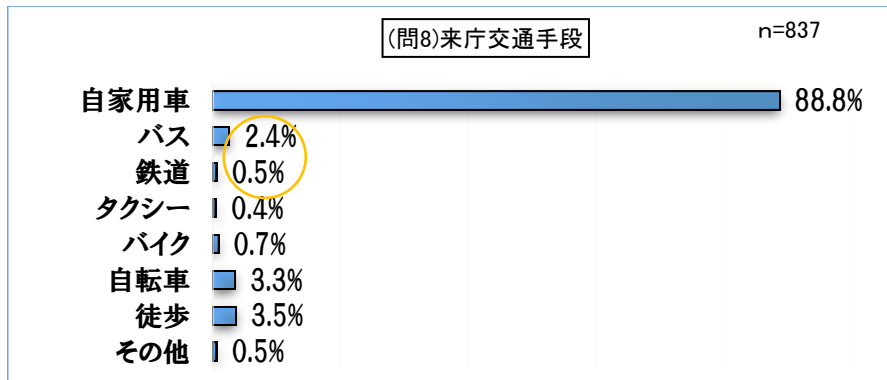


- 39歳以下や40~50歳代が多く求めているのは「ATMコーナー」「コンビニ・売店など」「飲食スペース」で、商的利便機能をより求めている。39歳以下では「子育て支援スペース」への要望が特に多く、充実が求められている。

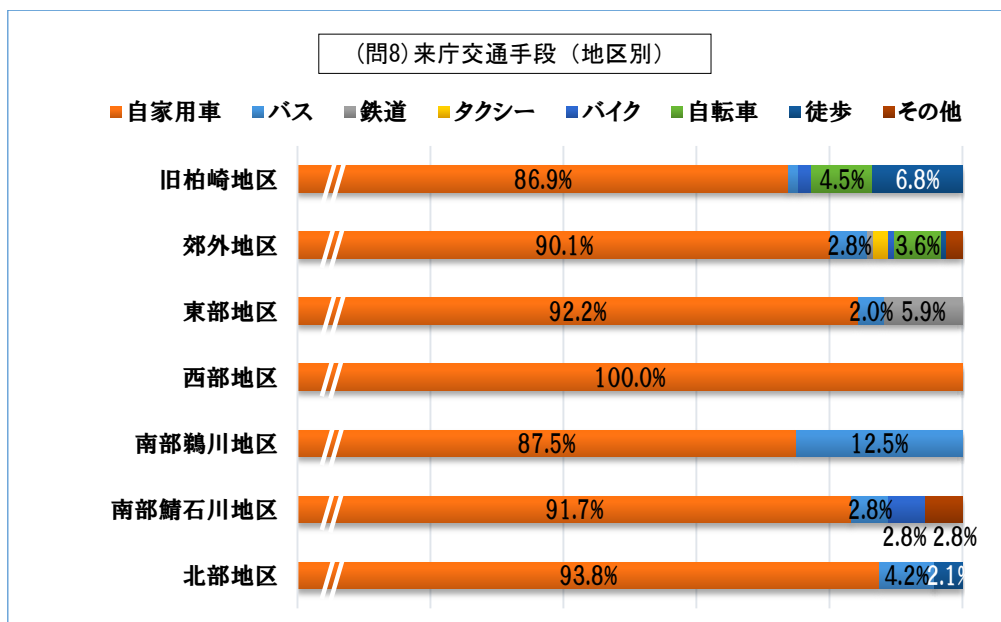


(6) 庁舎への交通手段

- 現状では、ほとんどの来庁者が「自家用車」を利用している。公共交通機関を利用しているのは5%未満である。
- 60歳以上では、「自家用車」は80%台になり、「バス」「自転車」「徒歩」の利用が多くなっている。



- 地区別では、全地区で自家用車が85%を超えているが、旧柏崎地区では、「自転車」や「徒歩」、東部地区では「鉄道」、南部鶴川地区では「バス」も利用されている。

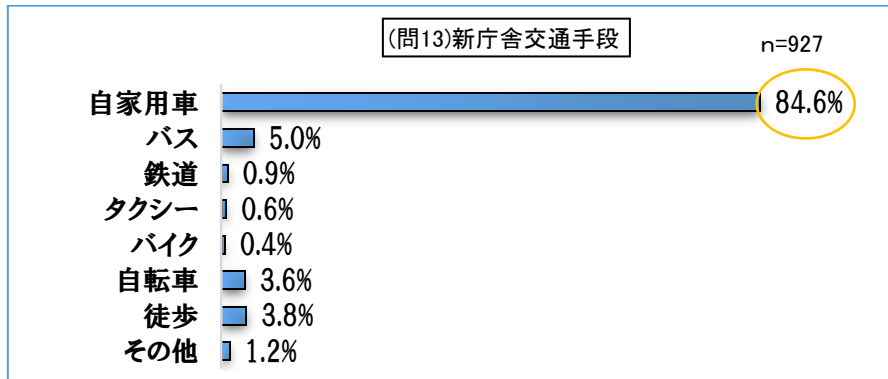


7地区区分	17地区区分
旧柏崎地区	旧柏崎地区
郊外地区	荒浜地区、西中通地区、北鯖石地区、田尻地区、高田地区
西部地区	米山地区、上米山地区
東部地区	中通地区、北条地区
南部鶴川地区	上条地区、黒姫地区
南部鯖石川地区	中鯖石地区、南鯖石地区、高柳地区
北部地区	高浜地区、西山地区

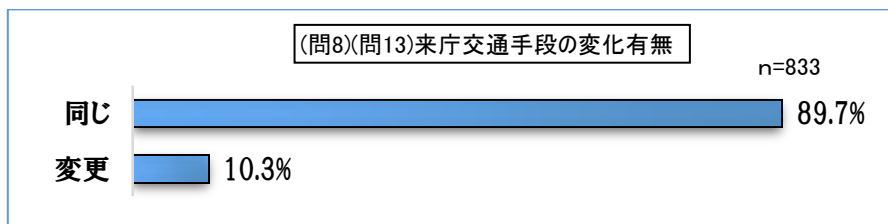




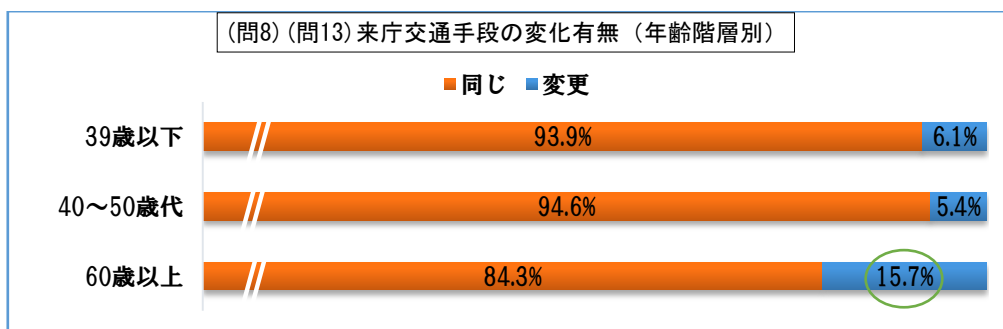
- 新庁舎に移転した場合の来庁手段でも、約 85%が「自家用車」での来庁を想定している。



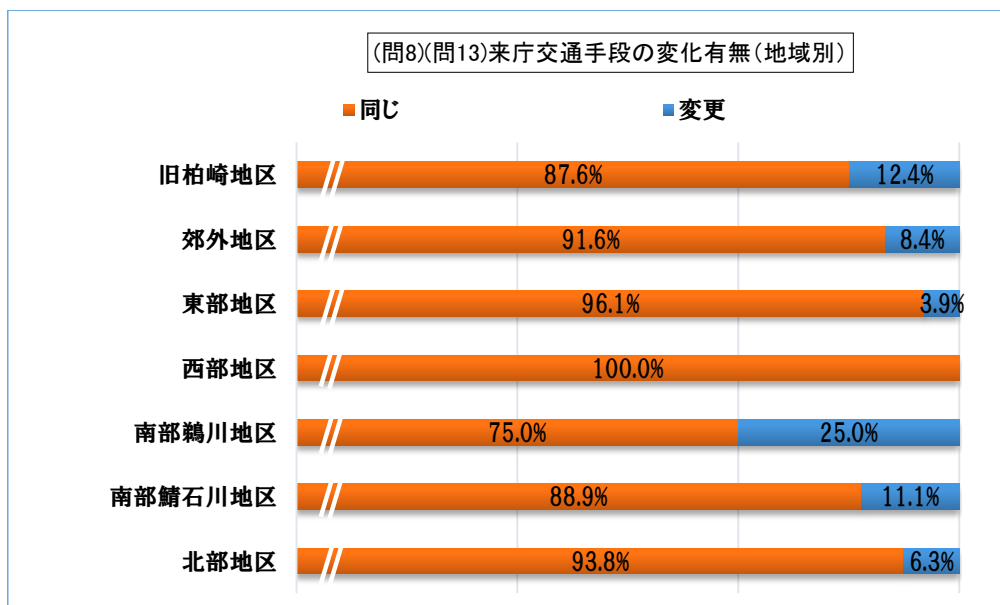
- 来庁経験者に限って、これまでと新庁舎になった際の利用交通手段が変わると想定している人は、約 10%にとどまる。



- 60歳以上では、新庁舎になって利用交通手段が変わるとする人が他の年齢階層よりも多い。自由回答で「自分で車が運転できなくなるから」という意見がみられる。

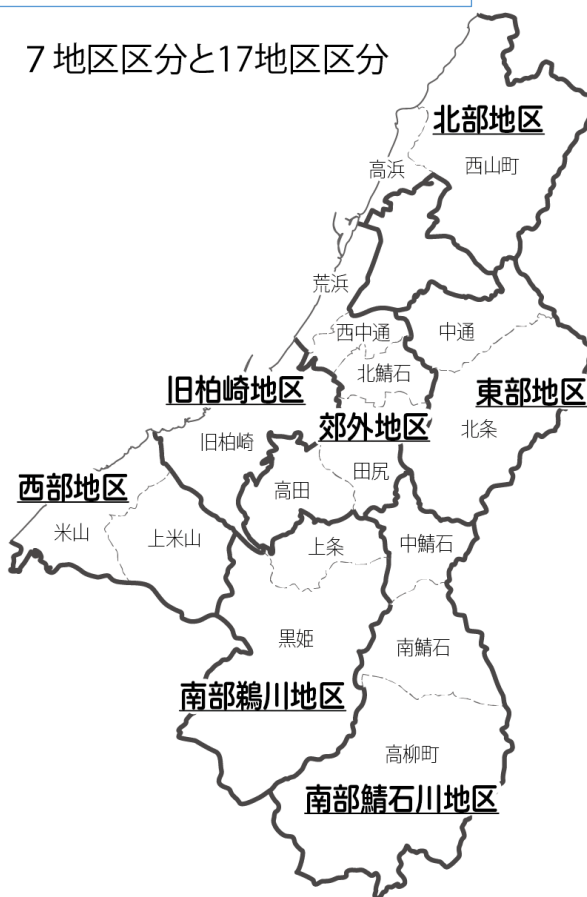


- 地区別では、南部鶴川地区が 25%変わるとして最も多いが、人口の多い旧柏崎地区で約 12%、郊外地区でも約 8%が変わるとしている。



7 地区区分	17 地区区分
旧柏崎地区	旧柏崎地区
郊外地区	荒浜地区、西中通地区、北鯖石地区、田尻地区、高田地区
西部地区	米山地区、上米山地区
东部地区	中通地区、北条地区
南部鶴川地区	上条地区、黒姫地区
南部鯖石川地区	中鯖石地区、南鯖石地区、高柳地区
北部地区	高浜地区、西山地区

7 地区区分と17地区区分



## (7) 新庁舎の建設にあたってのご意見やご提案

### 【1. 新庁舎（日石町）に関すること】

#### 新庁舎建設について

- ・市民のことを考えた庁舎に期待。(広くて、便利、わかりやすい)
- ・分散された庁舎の改善。(高齢者・乳幼児に不便なつくりの解消)
- ・柏崎の活性化の原動力として期待。
- ・柏崎及び県内の資源を活かした設計や施設整備を希望。

(新庁舎建設を地産地消、市民総参加型で)

- ・市民への説明や意見交換が必要。

#### 建設地(位置)について

- ・駅、バスターミナルが近く、利用しやすい。(市民の行きやすさ)
- ・市役所が、アルフォーレやブルボン本社と連動し市の活性化拠点となるよう期待。
- ・過去の水害エリアで、地盤が悪く安全面が心配。

#### 外観・景観について

- ・機能的で清潔なイメージを希望。
- ・塩害に強い建物、季節風を考えた駐車場。

#### 建設費について

- ・建設・維持管理コストの抑制。
- ・エコ機能の導入によるランニングコストの抑制。(太陽光発電、LED 照明、地中熱利用、風力発電)

#### 防災機能について

- ・災害拠点として、水や食糧の備蓄倉庫が必要。
- ・災害拠点として、庁舎周辺のスペース確保が必要。
- ・地震に強い建物。

#### 庁舎内について

- ・市民にわかりやすい窓口の配置、案内表示。手続きが同一フロアでできること。
- ・窓口にブースを設置。(プライバシーを守る)
- ・自然光が入る明るい庁舎。

### 付帯機能について

- ・子どもを遊ばせられるスペース。
- ・市民が気軽に入れる開かれたスペースやくつろげるスペース。
- ・日常的に利用できる市民交流の拠点。 ・市民が利用できる食堂、売店、カフェ。
- ・来庁者用駐車スペースの確保。

## 【2. 新庁舎周辺のまちづくりに関すること】

### 交通について

- ・駅が近く、電車・バス利用が便利。市役所前に必ず停車。
- ・国道8号線からのアクセスを検討。
- ・駅やバスターミナルからの連絡通路の整備。
- ・自転車道路の整備。

### 公共機関について

- ・公共の建物や国・県の出先機関の集約、集中。(官庁ゾーン)
- ・来庁者の次の目的を考えたまちづくり。(郵便局や銀行)

### 商業について

- ・スーパーやコンビニの出店。 ・朝市や市場の開設。
- ・電車・バス利用者が待ち時間を過ごすスペース。

### 観光について

- ・観光案内所や物産館、観光名所のPR。
- ・石油、機械産業で発展した柏崎の歴史のPR。
- ・市民、観光客が楽しめる催事の開催。

### まちづくりについて

- ・コンパクトなまちづくり。(駅周辺ですべての用が足せる)
- ・柏崎駅周辺の活性化。
- ・バスターミナル、タクシー乗り場の整備。

### 交流の場について

- ・緑のある公園。
- ・親子連れや高齢者が、休憩したり遊べたりできる施設。
- ・屋根付きの子どもの遊び場。
- ・ランニングやウォーキングができるコース。

### 【3. 現庁舎・跡地（中央町）の活用に関すること】

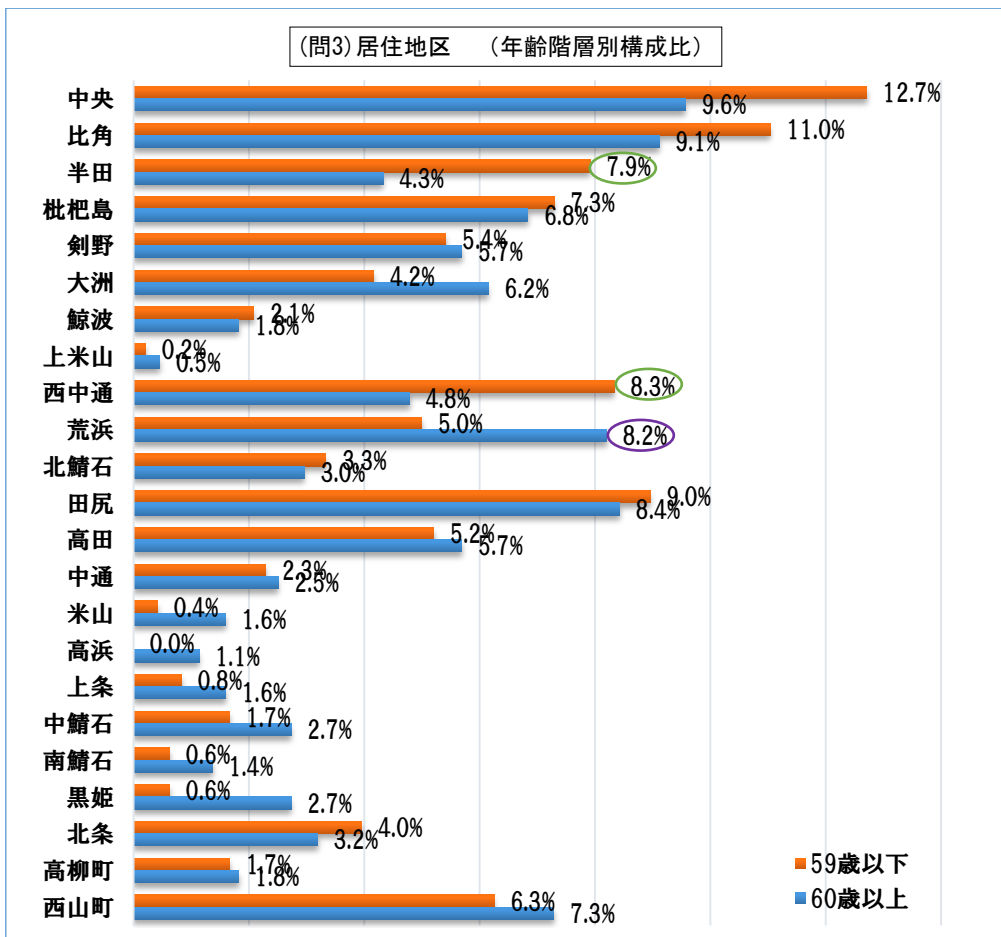
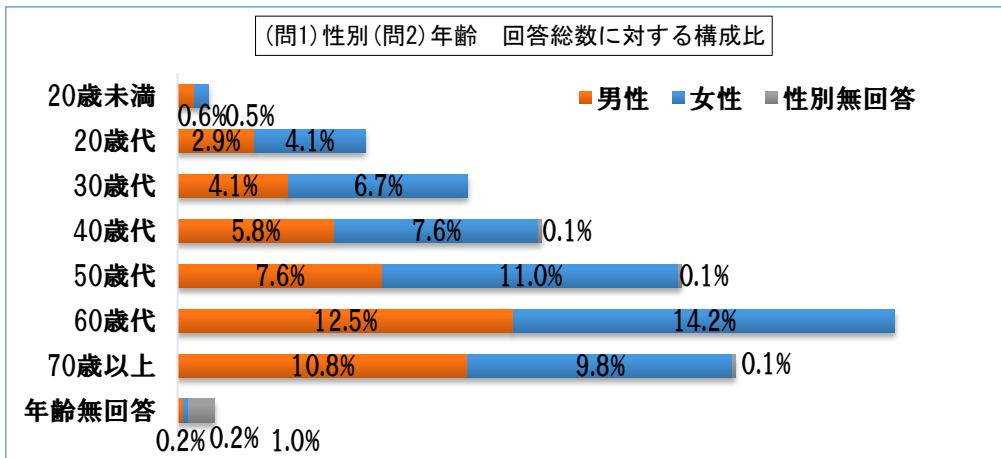
#### 施設について

- ・子育て支援施設
- ・産業交流施設(例:ハイブ長岡、ときメッセ)
- ・公営住宅
- ・商業施設の誘致
- ・健康支援施設(健康づくり支援店の食事提供、エクササイズ教室)
- ・全天候対応の屋外スポーツ施設
- ・総合病院
- ・老人ホーム等、福祉関連施設
- ・映画館や娯楽施設

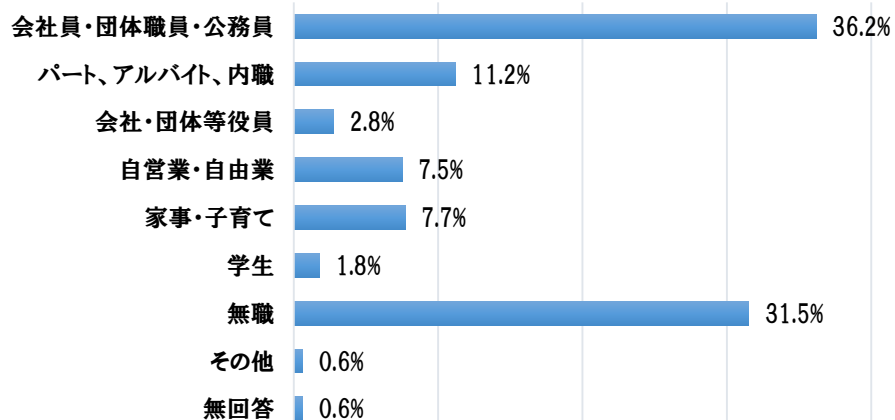
#### 土地について

- ・空地公園(災害時の避難場所)
- ・民間へ売却。(民間業者のアイデアを活用)
- ・駐車場
- ・住宅地として活用。

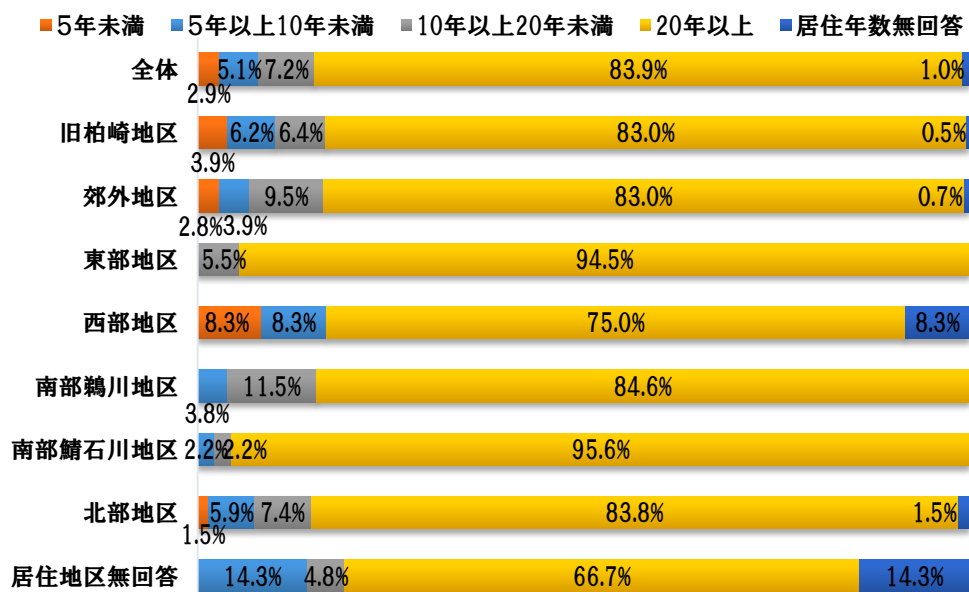
(8) 市民回答者のプロフィール



(問4)職業



(問5)居住年数（地区別構成比）



## Ⅱ. 職員アンケート

### 1. 調査方法

---

#### (1) 調査の目的

現庁舎は老朽化、狭隘化による分庁舎方式において市民サービスの低下を招いている。これら課題を解消するべく、市ではこれまで新庁舎の整備について検討を進め、議会や地域懇談会で説明を行ってきた。

そして、これまでの検討の結果、市民の利便性、中心市街地の活性化、建設期間及び建設費用の圧縮などの観点から、新庁舎の建設場所を日石町3・4街区（文化会館アルフォーレ西隣）とし、議会の承認を得て用地取得をした。

新庁舎を建設するにあたり、現庁舎の利用状況及び新庁舎に求められる機能につき、実際に執務する職員目線での意見も取り入れるべくアンケートを実施した。

#### (2) 調査方法

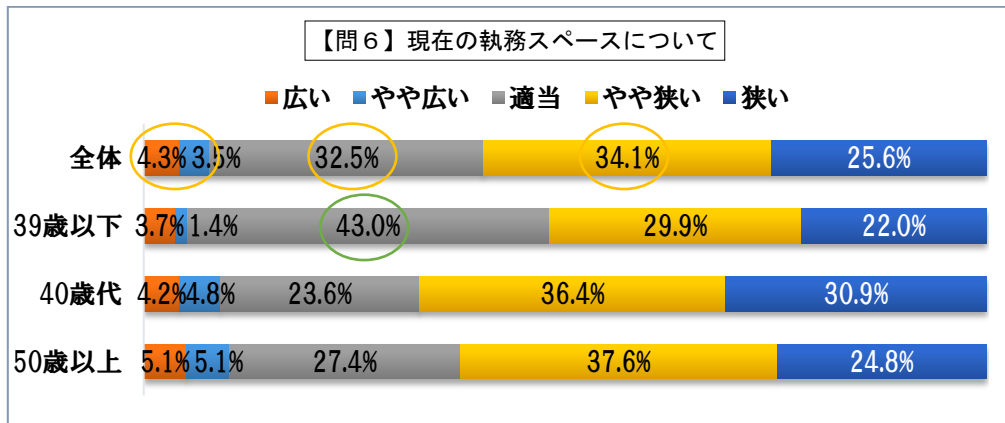
調査対象者	柏崎市職員（正職員・非常勤職員・再任用職員含む）
調査期間	平成27年5月27日（水）～6月3日（水）
調査方法	web形式のアンケート （グループウェア「desk net 's」のインフォメーション機能にアンケートページのURLを掲載し、実施）
回収数	536人
回収率	—



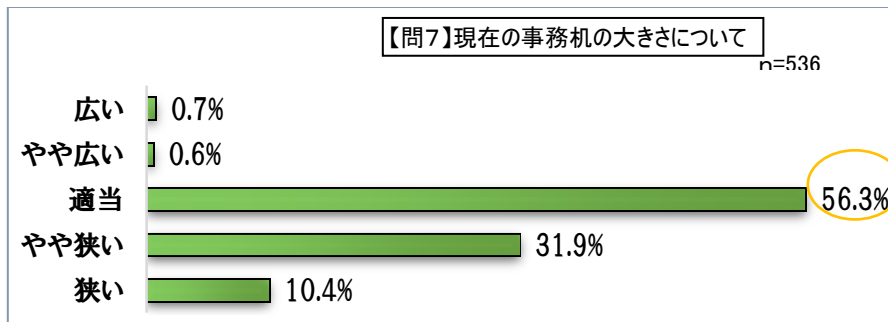
## 2. 職員アンケート結果

### (1) 職員の執務環境

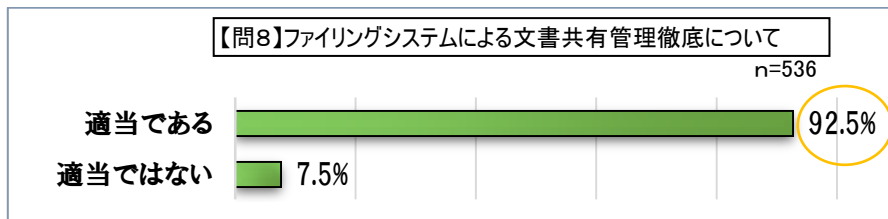
- 職員の執務スペースについては、「適当」と「やや狭い」がそれぞれ 1/3 前後で、「広い」「やや広い」という意見を合わせても 10%未満となっている。
- 39 歳以下では「適当」が 43%と特に多くなっている。



- 事務机の大きさについては「適当」が半数以上を占めている。年齢階層の差は特にならない。

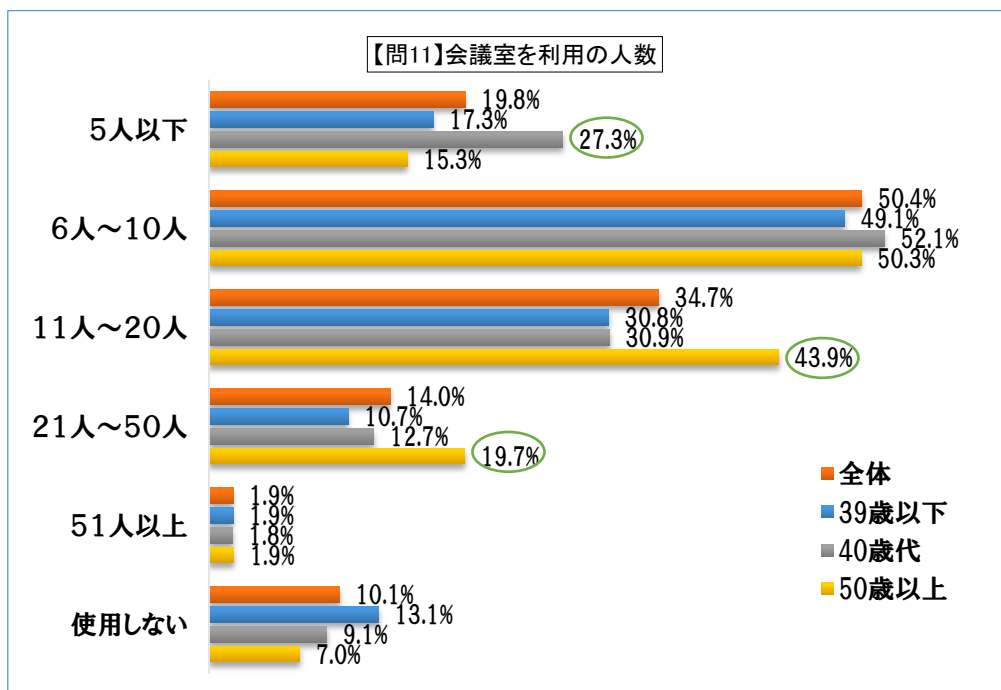


- 新庁舎でのファイリングシステムの採用については 9 割以上が適当と回答している。年齢階層の差は特にならない。

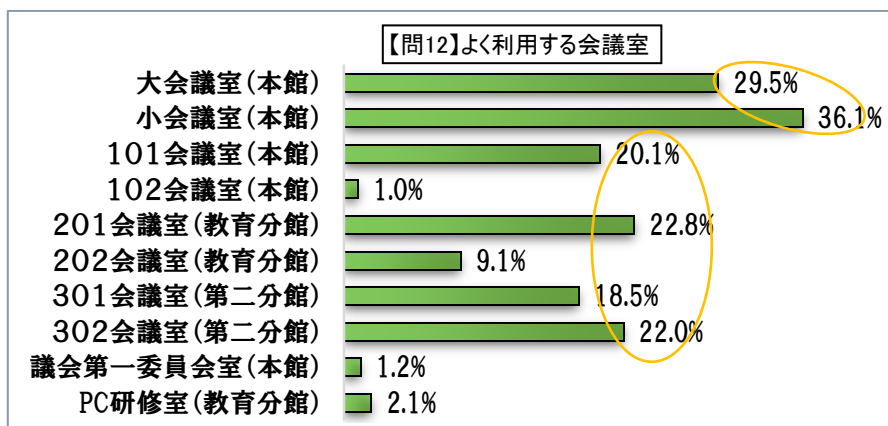


## (2) 会議室の利用

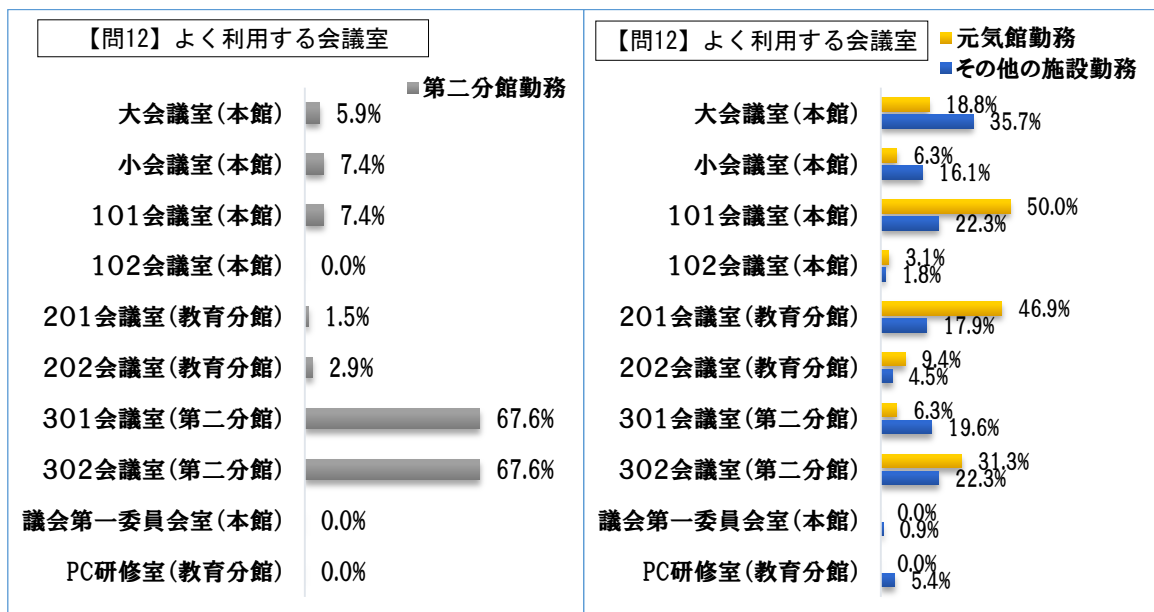
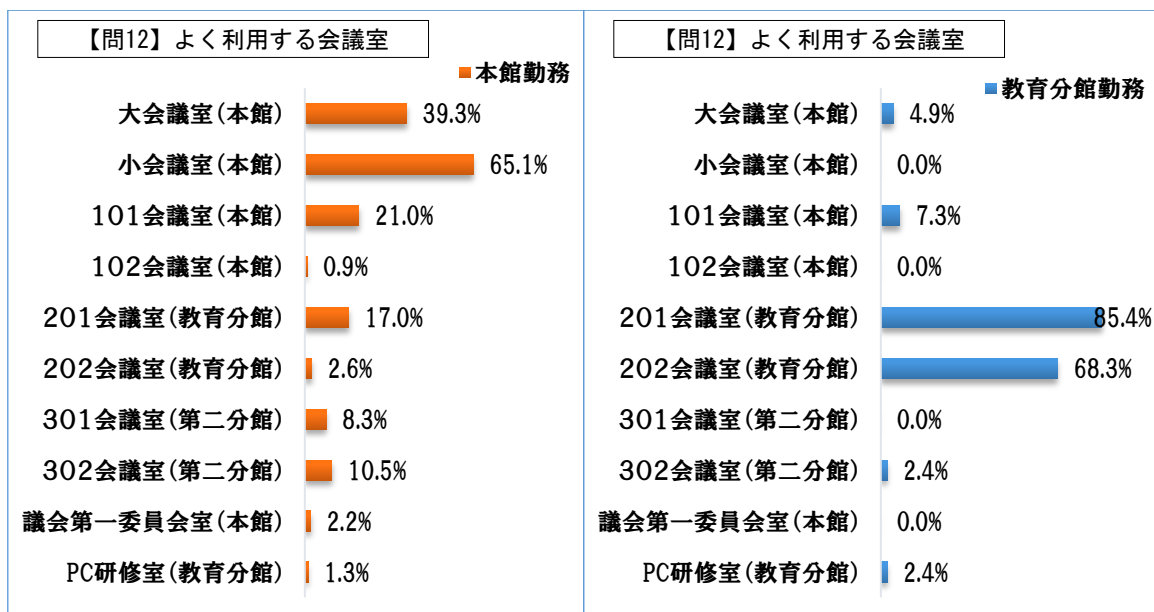
- 会議室は 6～10 人での利用が最も多く、年齢階層に関係なく 50%前後を占める。50 歳以上では「11～20 人」、「21～50 人」で他の年齢階層よりも多く、より大きな会議に出ている。



- よく利用されているのは、本館小会議室、大会議室が 30%前後となっている。
- 本館 101 会議室、教育分館 201 会議室、第 2 分館 301 会議室、302 会議室が 20%前後で 3 位グループとなっている。

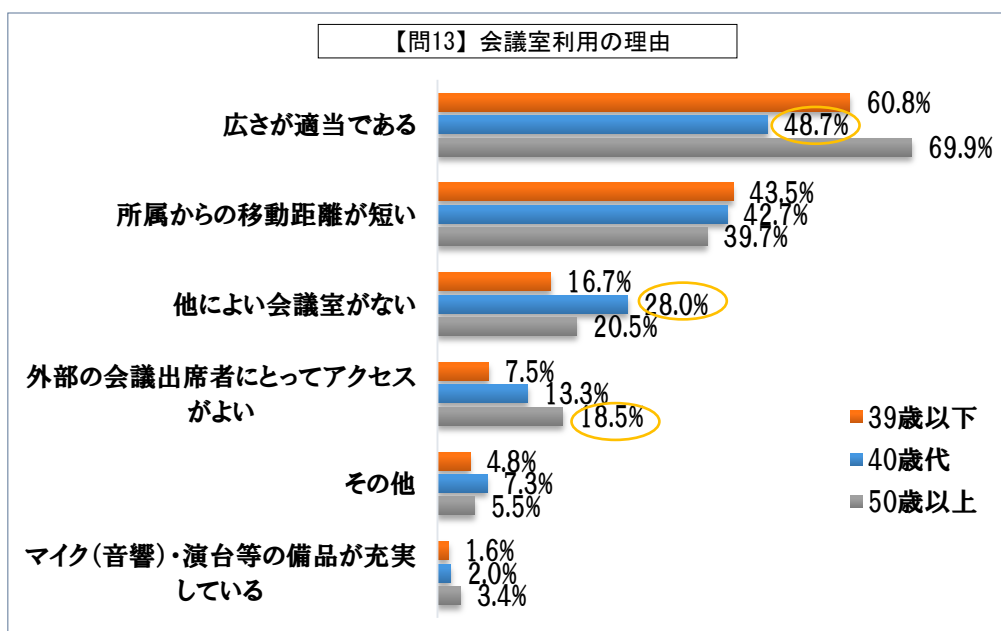
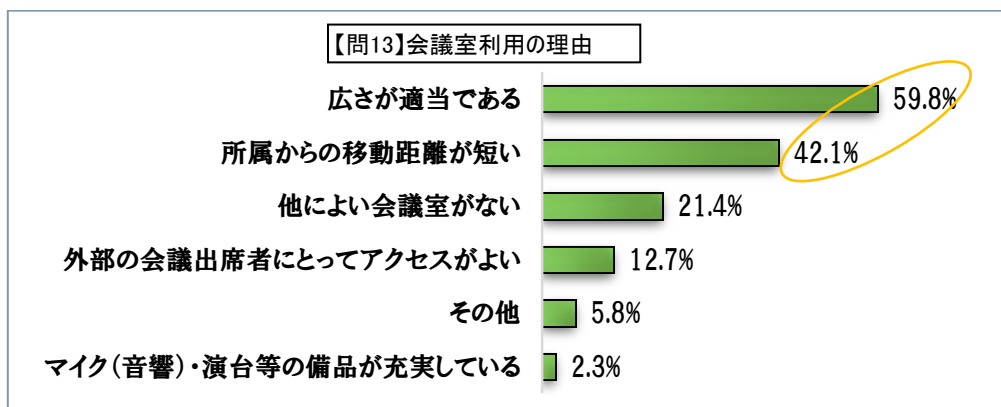


- 勤務地ごとに分けて集計すると、本庁舎勤務の人はそれぞれの勤務地の会議室をよく利用している。



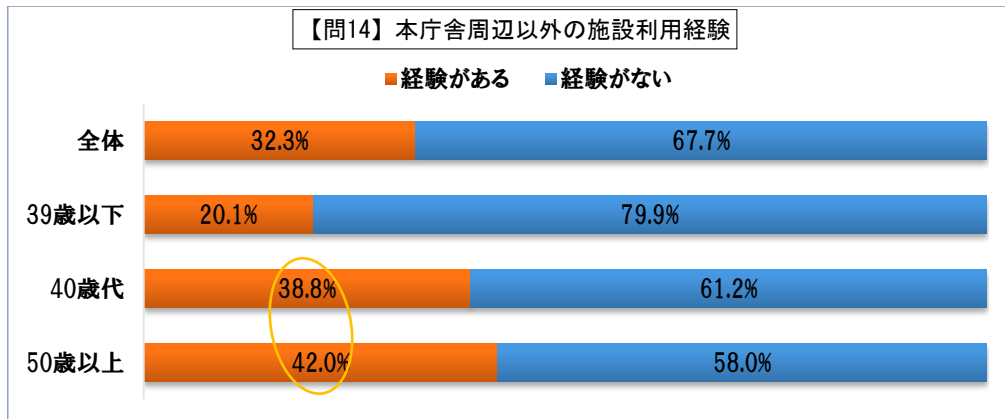
### (3) 会議室利用の理由

- 会議室の利用理由は、「広さが適当である」が約 60%と最も多く、「所属からの移動距離が短い」が約 40%の 2つが特に多い。
- 40 歳代は他の年齢階層と比較して「広さが適当」が少なく「他によい会議室がない」が多い。50 歳代は「外部の会議出席者にとってアクセスがよい」が他の年齢階層と比較して多く、参加している会議による違いが見られる。

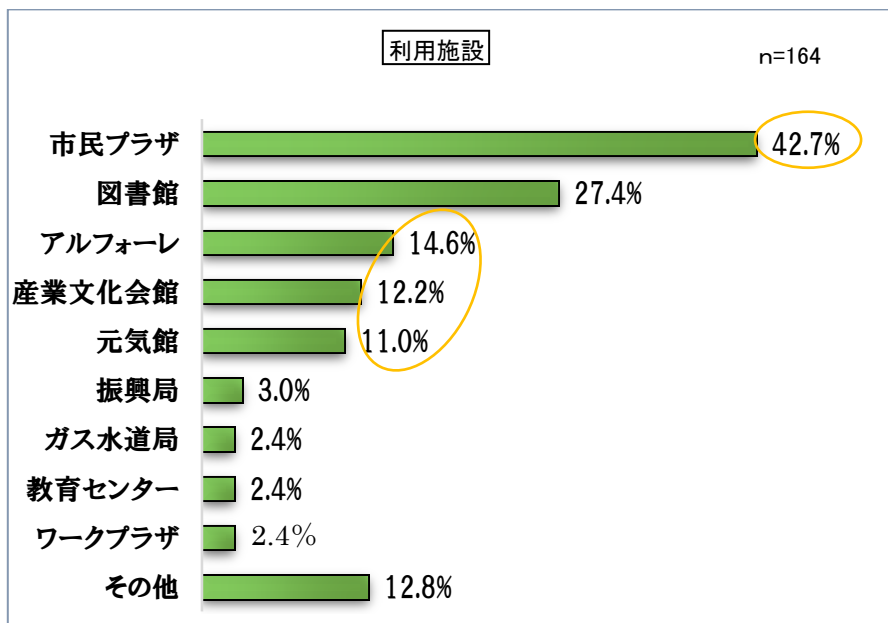


(4) 本庁舎周辺以外の会議スペースの使用

- 本庁舎周辺（本館・教育分館・第二分館）以外の会議スペースを使用した経験があるのは約30%である。
- 39歳以下は利用経験が少ないが、40歳代以上と50歳以上では40%前後と年齢階層での差が見られる。

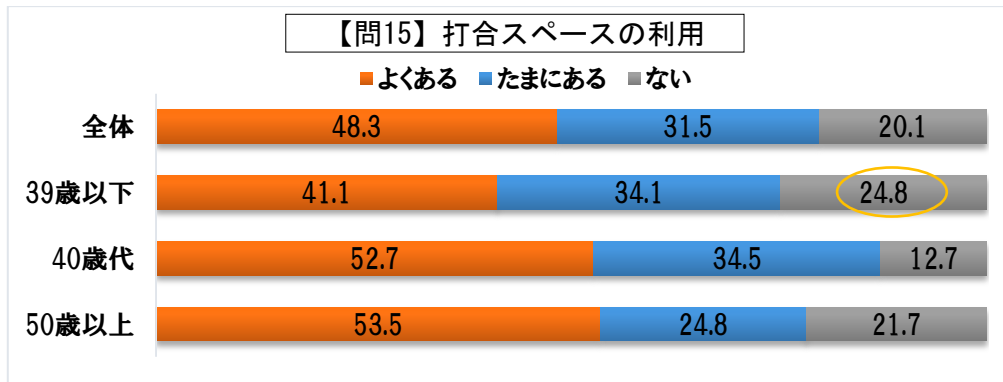


- 使用されているのは「市民プラザ」が40%強と最も多く、2位が「図書館」で30%弱となっている。
- アルフォーレ、産業文化会館、元気館が10%台前半で3位グループとなっている。

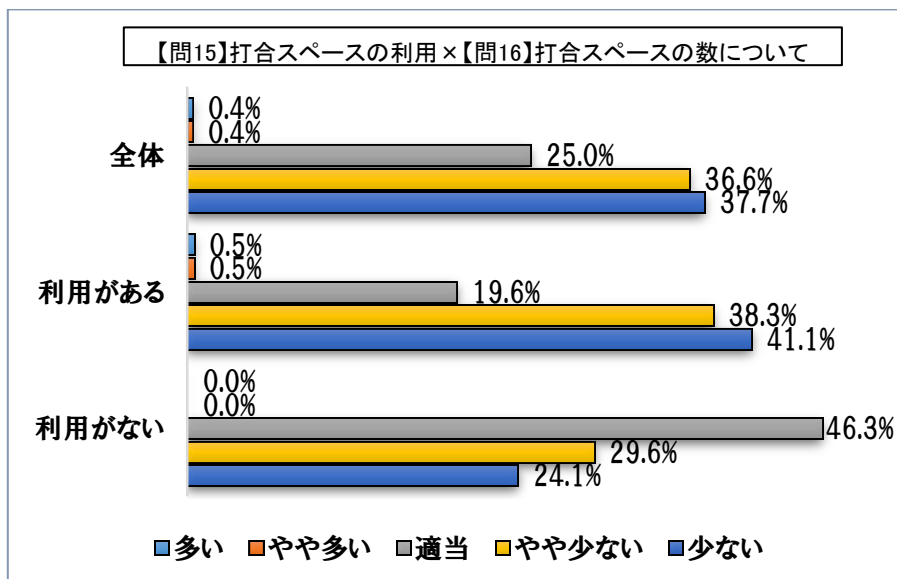


(5) 会議室以外の打ち合わせスペースの利用

- 会議室以外の打ち合わせスペースを利用しているのは、「よくある」と「たまにある」を合わせると、約80%にのぼる。
- 39歳以下では、打ち合わせスペースの利用が「ない」が他の年齢階層よりも多く、打ち合わせスペースの利用頻度は最も少なくなっている。

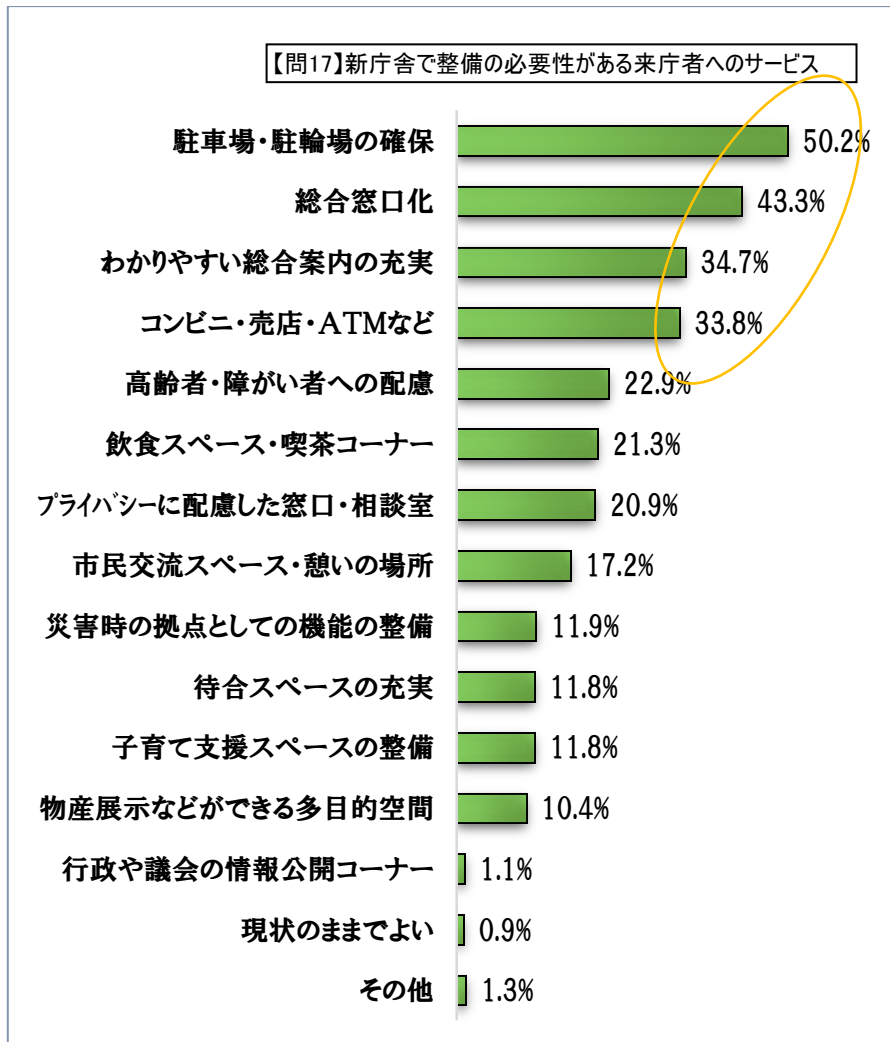


- 利用スペースの数は「やや少ない」と「少ない」を合わせて70%以上となる。
- 「利用がある」職員はスペースが「少ない」と回答し、「利用がない」職員は「適当」が多くなっており、利用しているからこそ少なく感じている人が多いとみられる。

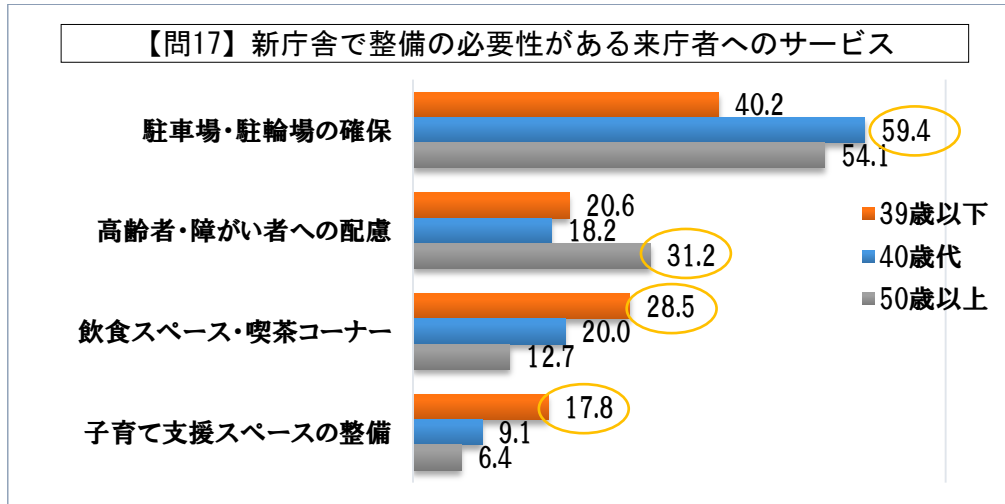


(6) 新庁舎で整備が必要なサービス

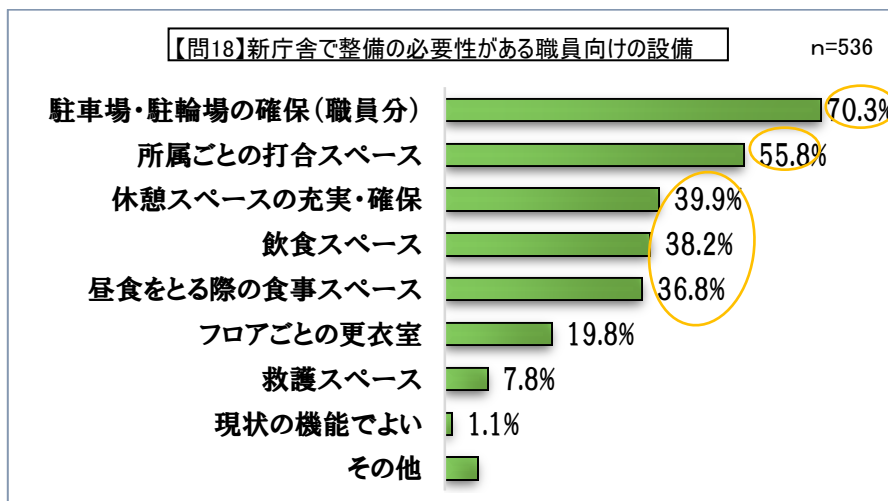
- 来庁者向けサービスとして、「駐車場の確保」「総合窓口化」「わかりやすい総合案内の充実」「コンビニ・売店・ATMなど」が1/3以上の意見を占める。
- 市民アンケートの新庁舎に求めること、機能・施設の上位とほぼ同じ項目が上位になっている。



- 年齢階層別に特に差が大きなサービスをあげると、39歳以下では「飲食スペース・喫茶コーナー」や「子育て支援スペースの整備」が特に多く、40歳代では「駐車場・駐輪場の確保」が特に多く、50歳以上では「高齢者・障がい者への配慮」が特に多くなっており、住民アンケートの年齢階層別の傾向と似ている。

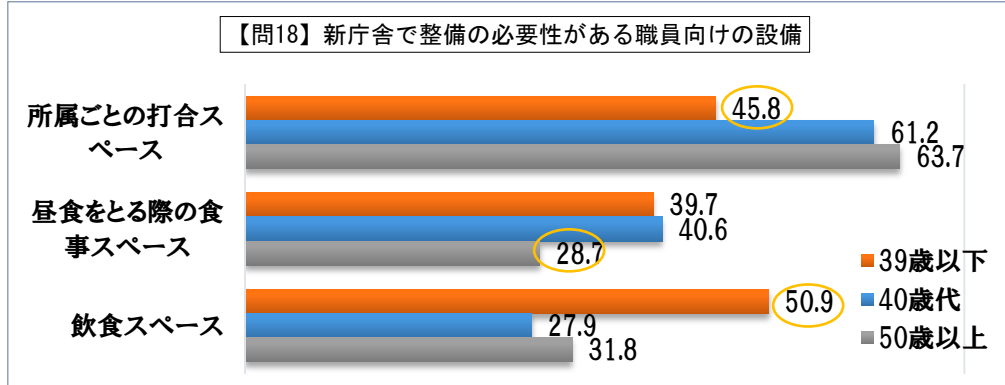


- 職員向けの設備としては、「駐車場・駐輪場の確保」が来庁者と同様に1位である。
- 業務で少ないという意見の多い「打合スペース」も半数を超えている。
- 3位グループは休憩スペース、飲食スペース、食事スペースで1/3強となっている。

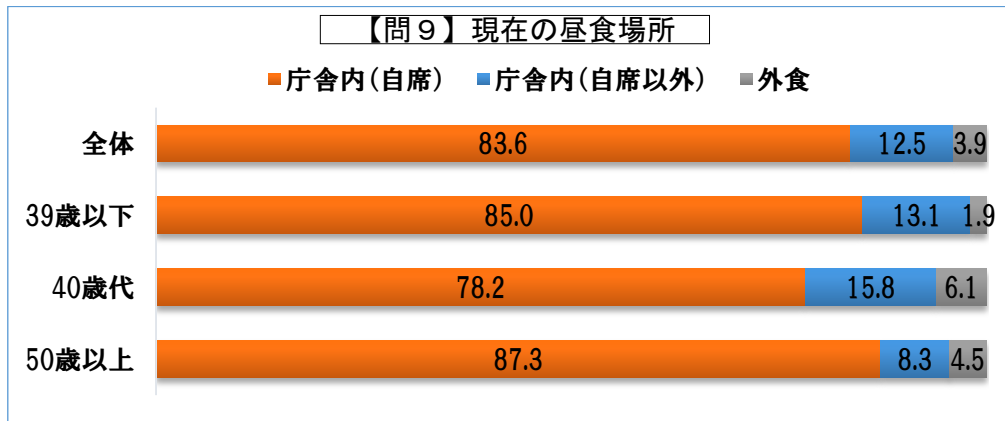




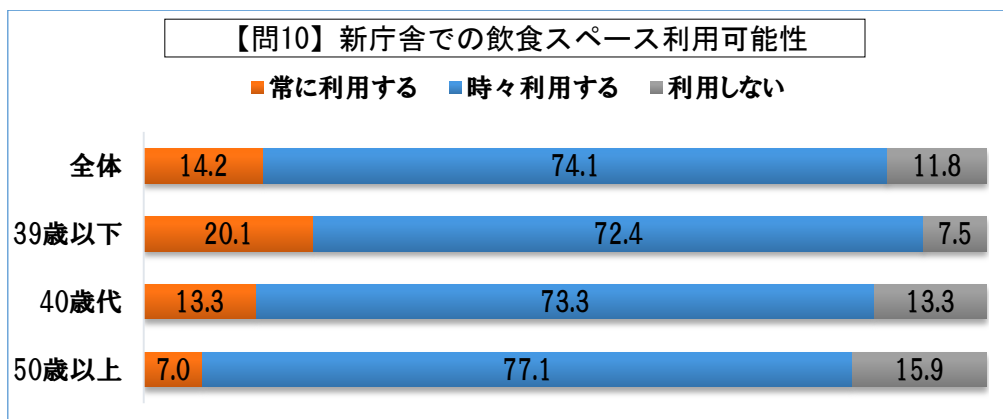
- 職員向けで年齢階層別の特徴が特に大きいのは、39歳以下では「所属ごとの打ち合わせスペース」が少ない一方で「飲食スペース」が多く、50歳以上では「昼食をとる際の食事スペース」が少ない。



- 職員向けの設備にも関連する昼食について、職員の昼食の場所は現状は自席が大半を占めており、年齢階層別にも大きな差はない。

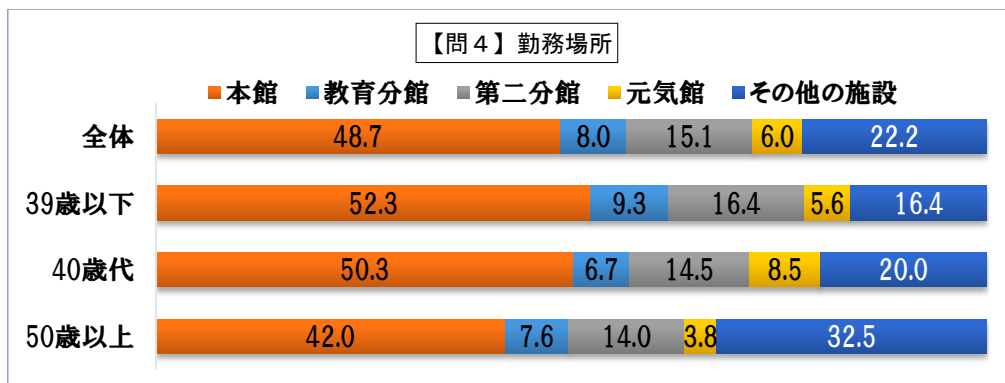
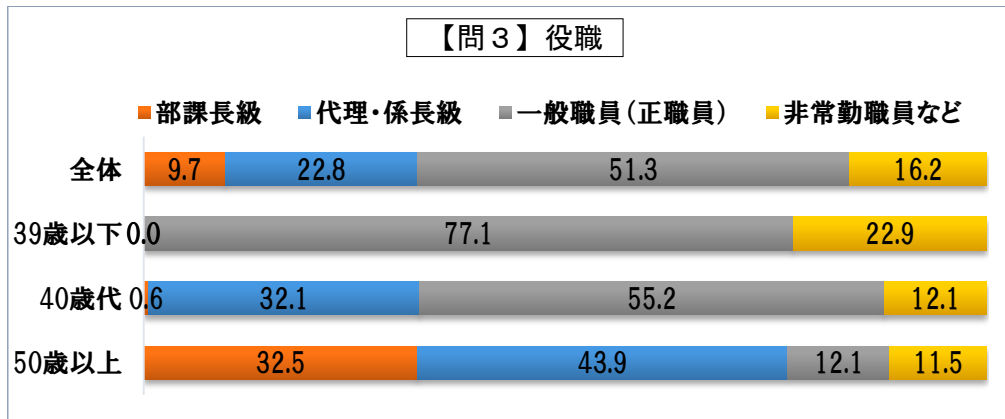
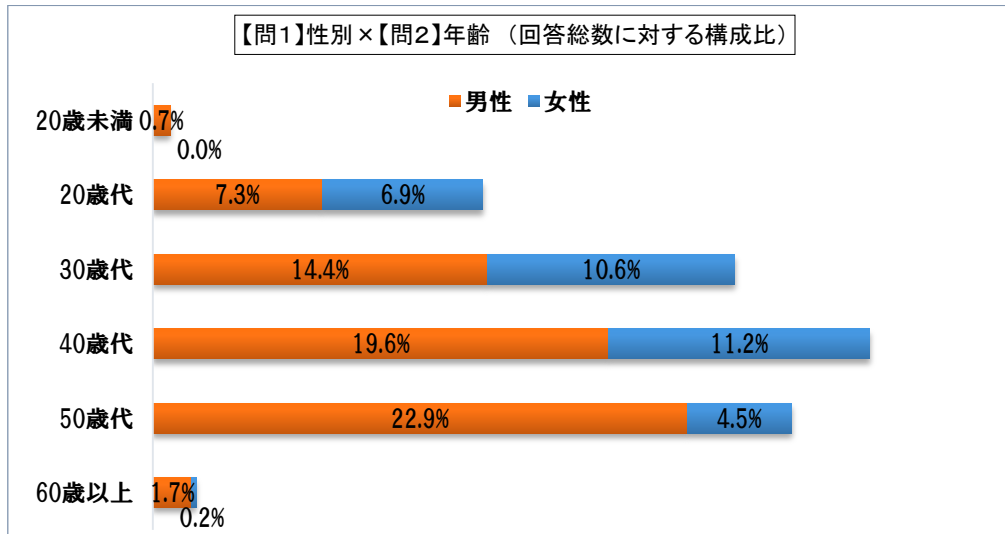


- 新庁舎内に飲食スペースができた場合の利用可能性は、「時々利用する」が3/4を占める。
- 特に39歳以下では「常に利用する」が20%を占め、多くなっている。



(7) 職員アンケート回答者のプロフィール

職員



【問5】新庁舎通勤手段

