

熊本市本庁舎等に関する 市民アンケート

報 告 書

令和5年(2023年)12月

熊 本 市

目次

I. 調査概要	1
II. 調査の結果	2
1. 回答者の属性	2
2. 本庁舎等の利用状況	3
3. 本庁舎等整備について	10
4. 行政機能について	11
5. まちづくり機能について	13
6. 自由記述	15
7. 設問間クロス集計	19
8. クロス集計表	26
III. 調査票	45

I.調査概要

(1)調査目的

よりよい本庁舎等の在り方を検討するため、現庁舎の利用状況や本庁舎等は今後どうあるべきかということについて、市民の皆様のご意見を伺うもの。

(2)調査期間

令和5年(2023年)9月11日(月)～令和5年(2023年)9月30日(土)

(3)調査方法及び調査対象者

- ① 郵送アンケート:本市在住、年齢が満18歳以上の方2,000人を無作為抽出
- ② WEBアンケート及び紙アンケート:どなたでも回答可

(4)回収数

- ① 調査票の返送による回答(518票)
調査票内のQRコードから、熊本市アンケートシステムで回答(135票)
- ② 窓口を設置した調査票回収箱への投函による回答(280票)
熊本市ホームページから、熊本市アンケートシステムで回答(5,566票)

合計(①+②)=6,499票

≪ 本報告書の留意点 ≫

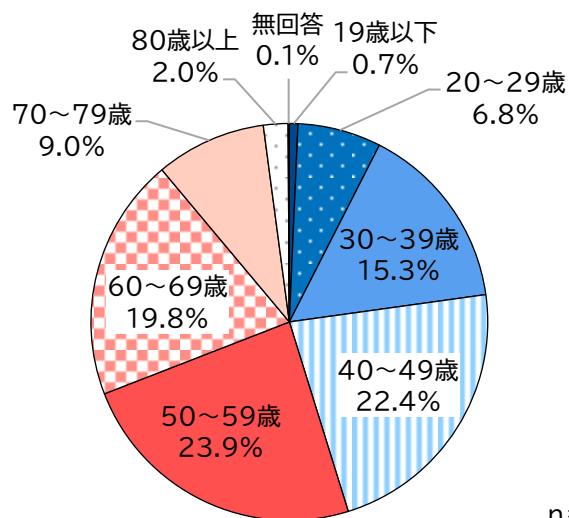
- ・ 回答結果は、小数点第2位を四捨五入して、それぞれの割合を示している。そのため、単数回答(複数の選択肢から1つの選択肢を選ぶ方式)であっても合計値が100.0%にならない場合がある。
- ・ 複数回答(複数の選択肢から2つ以上の選択肢を選ぶ方式)の設問の場合、その設問の回答者数に対する選択肢ごとの割合を示している。そのため、合計値が100.0%を超える場合がある。同様に、回答数の合計は回答者数とは一致しない。
- ・ 数表等に記載された「n」は、回答割合算出上の基数(回答者数)を示している。選択項目については、一部省略して表記している。
- ・ クロス集計表については、巻末(P.26～)に掲載している。

II. 調査の結果

1. 回答者の属性

問1 年齢

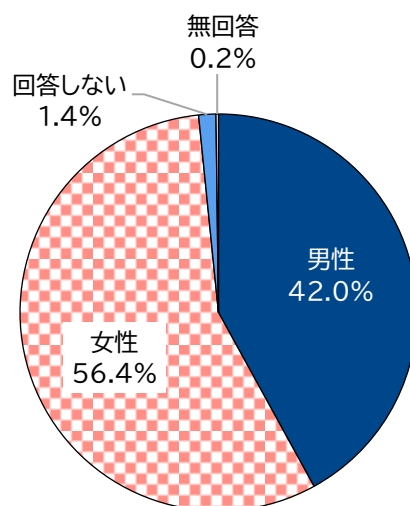
年齢について尋ねたところ、「50～59歳」が23.9%で最も高く、次いで「40～49歳」(22.4%)、「60～69歳」(19.8%)の順となっている。



n=6499

問2 性別

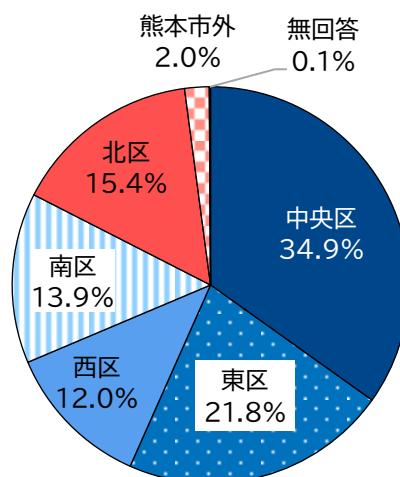
性別について尋ねたところ、「男性」が42.0%で、「女性」が56.4%、「回答しない」が1.4%となっている。



n=6499

問3 お住まい

お住まいについて尋ねたところ、「中央区」が34.9%で最も高く、次いで「東区」(21.8%)、「北区」(15.4%)の順となっている。

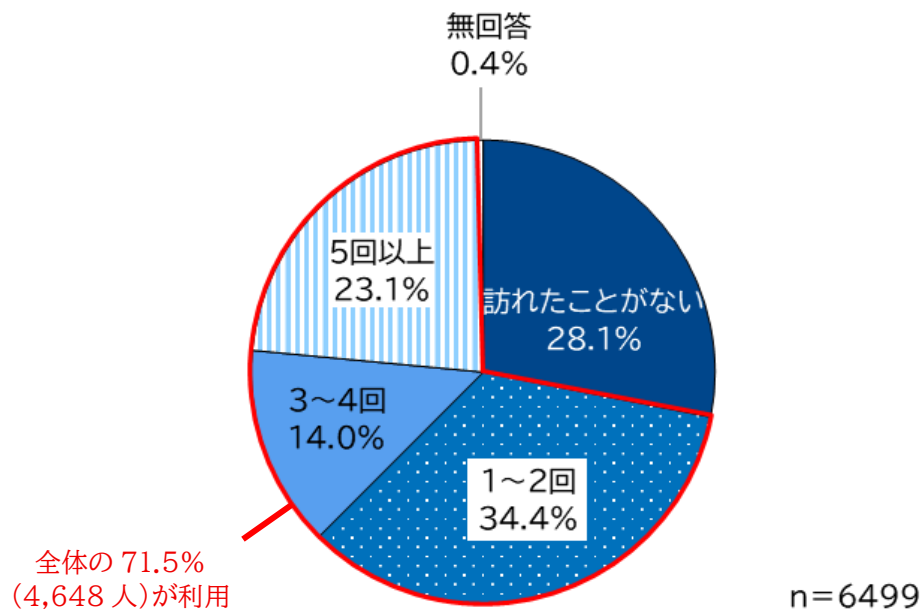


n=6499

2.本庁舎等の利用状況

問4 過去1年間、本庁舎等を訪れた回数

問4 過去1年間、本庁舎等を訪れた回数についてお答えください。(1つだけ)



過去1年間で本庁舎等を訪れた回数について尋ねたところ、「1～2回」が34.4%で最も高く、次いで「訪れたことがない」(28.1%)、「5回以上」(23.1%)の順となっており、全体の71.5%が本庁舎等を訪れたことがある。

年齢別にみると、「19歳以下」では「訪れたことがない」「1～2回」が最も高く、「20～29歳」～「60～69歳」では「1～2回」が最も高い。また、「70～79歳」「80歳以上」では「訪れたことがない」が最も高い。

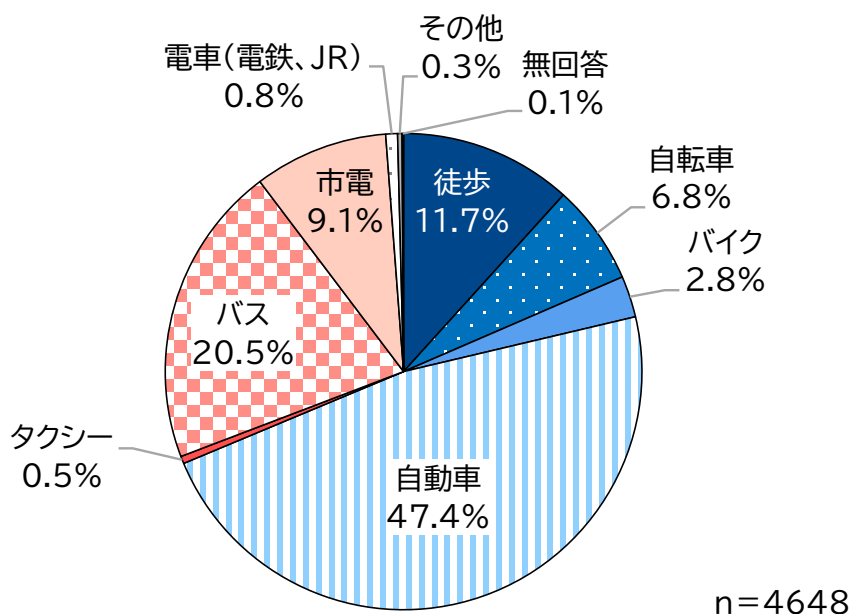
性別にみると、「男性」「女性」「回答しない」のすべてで「1～2回」が最も高い。

お住まい別にみると、「中央区」「西区」「熊本市外」は「1～2回」が最も高く、「東区」「南区」「北区」は「訪れたことがない」が最も高い。

(クロス集計表についてはP.26に掲載)

問5 過去1年間、本庁舎等を訪れた際の主な交通手段【問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみ】

問5 過去1年間、本庁舎等を訪れた際の主な交通手段をお答えください。(1つだけ)



過去1年間で、本庁舎等を訪れた際の交通手段について尋ねたところ、「自動車」が47.4%で最も高く、次いで「バス」(20.5%)、「徒歩」(11.7%)の順となっている。
「その他」としては、「送迎」などがあつた。

年齢別にみると、「19歳以下」では「市電」が最も高く、「20～29歳」～「70～79歳」では「自動車」が最も高い。また、「80歳以上」では「バス」が最も高い。

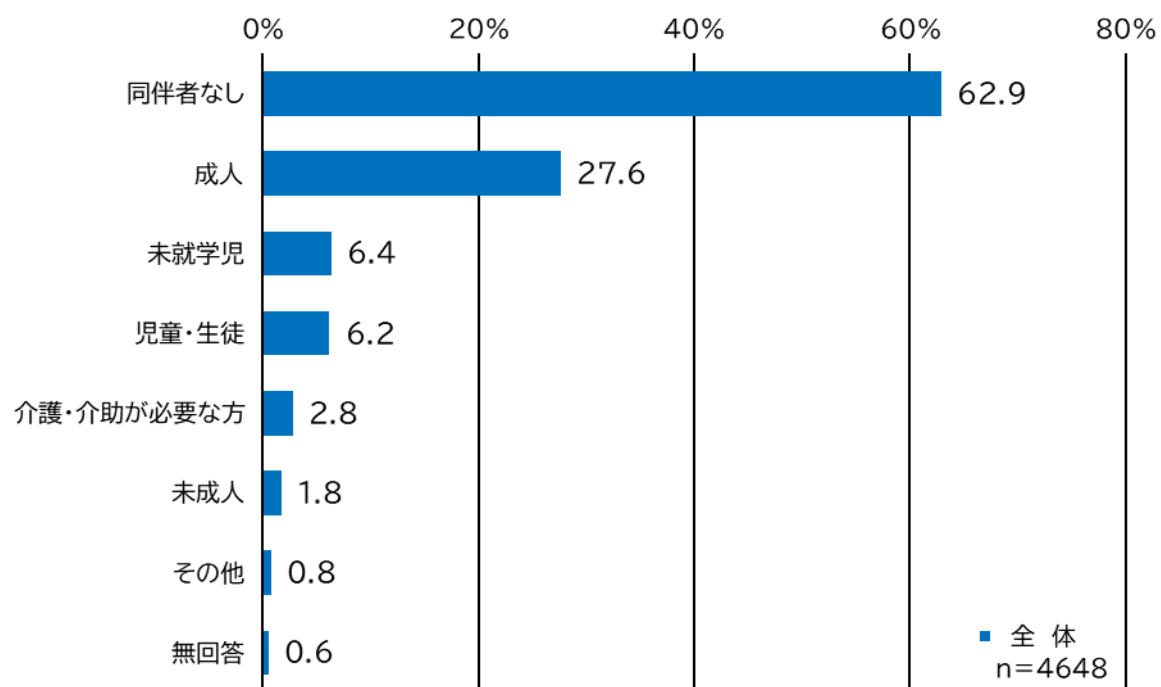
性別にみると、「男性」「女性」「回答しない」のすべてで「自動車」が最も高い。

お住まい別にみると、すべての地域で「自動車」が最も高いが、「中央区」では他の地域に比べて「徒歩」の割合が高い。

(クロス集計表についてはP.27に掲載)

問6 本庁舎等を訪れた際の同伴者【問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみ】

問6 本庁舎等を訪れた際の同伴者についてお答えください。(いくつでも可)



本庁舎等に訪れた際の同伴者について尋ねたところ、「同伴者なし」が62.9%で最も高く、次いで「成人」(27.6%)、「未就学児」(6.4%)の順となっている。
「その他」としては、「介護の必要のない高齢者」、「職場の人」などがあつた。

年齢別にみると、「19歳以下」では「成人」が最も高く、「20～29歳」～「80歳以上」では「同伴者なし」が最も高い。

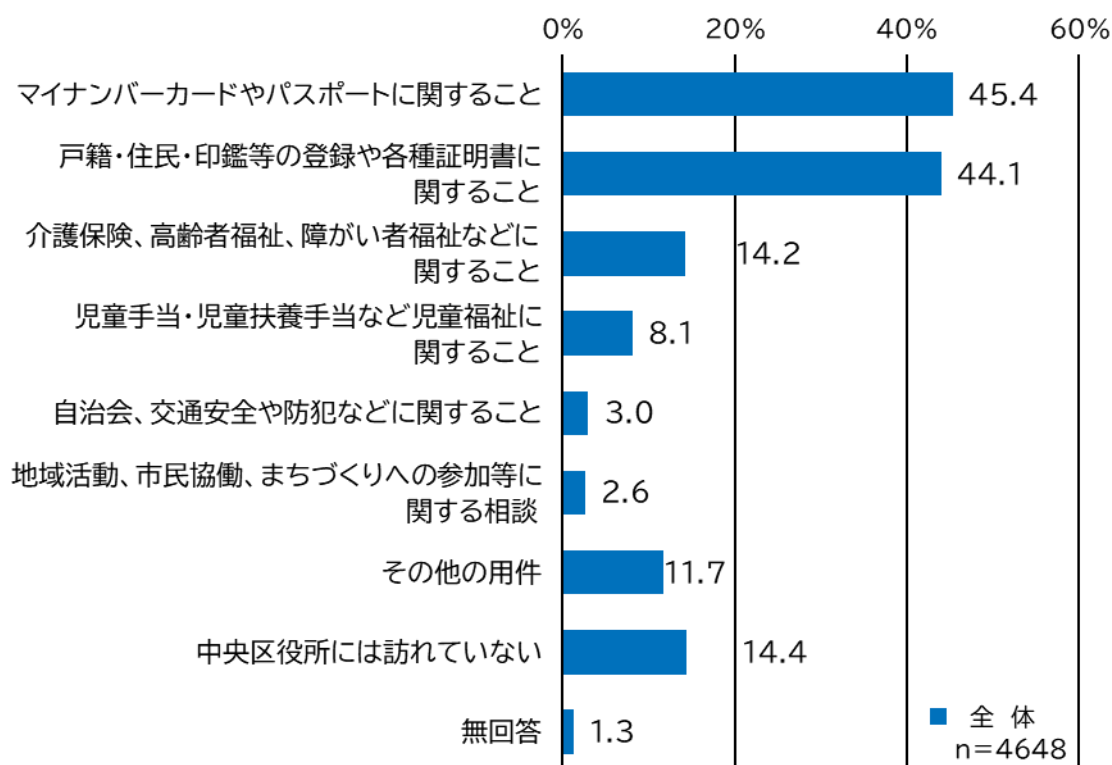
性別にみると、「男性」「女性」「回答しない」のすべてで「同伴者なし」が最も高い。

お住まい別にみると、すべての地域で「同伴者なし」が最も高い。

(クロス集計表についてはP.28に掲載)

問7 過去1年間、どのような用件で中央区役所に訪れたか 【問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみ】

問7 過去1年間、どのような用件で中央区役所を訪れましたか。
以下の表の中で該当するものについて、回答の欄に○を付けてください。(いくつでも可)



過去1年間、どのような用件で中央区役所を訪れたかについて尋ねたところ、「マイナンバーカードやパスポートに関すること」が45.4%で最も高く、次いで「戸籍・住民・印鑑等の登録や各種証明書に関すること」(44.1%)、「中央区役所には訪れていない」(14.4%)の順となっている。

「その他の用件」としては、「ATMの利用」、「期日前投票」などがあつた。

年齢別にみると、「20～29歳」「30～39歳」では「戸籍・住民・印鑑等の登録や各種証明書に関すること」が最も高く、「19歳以下」「40～49歳」～「70～79歳」では「マイナンバーカードやパスポートに関すること」が最も高い。また、「80歳以上」では「介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉などに関すること」が最も高い。

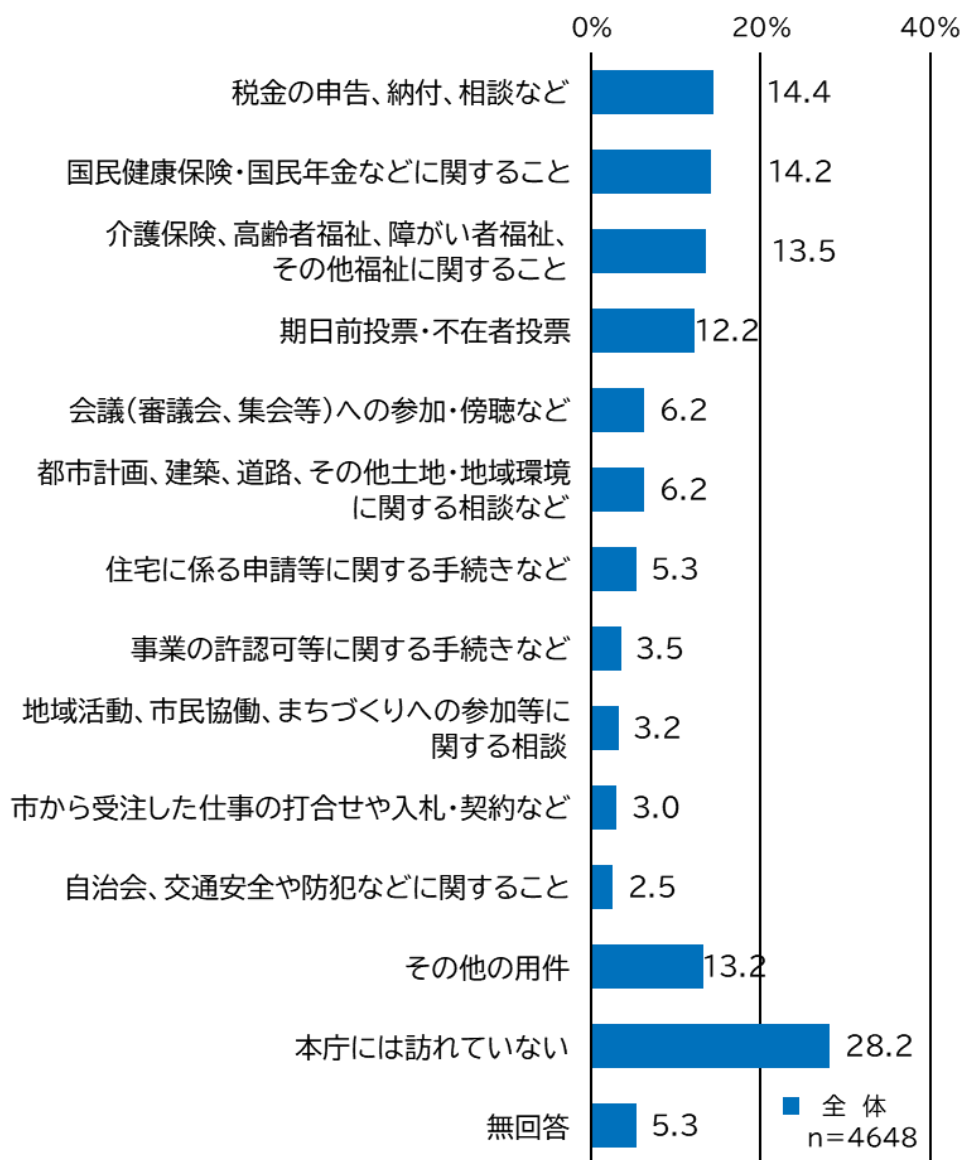
性別にみると、「男性」「回答しない」では「戸籍・住民・印鑑等の登録や各種証明書に関すること」が最も高く、「女性」は「マイナンバーカードやパスポートに関すること」が最も高い。

お住まい別にみると、「中央区」は「戸籍・住民・印鑑等の登録や各種証明書に関すること」が最も高く、「東区」「西区」「南区」「北区」は「マイナンバーカードやパスポートに関すること」が最も高い。また、「熊本市外」は「中央区役所には訪れていない」が最も高い。

(クロス集計表についてはP.29に掲載)

問8 過去1年間、どのような用件で本庁を訪れたか 【問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみ】

問8 過去1年間、どのような用件で本庁を訪れましたか。
以下の表の中で該当するものについて、回答の欄に○を付けてください。(いくつでも可)



過去1年間、どのような用件で本庁を訪れたかについて尋ねたところ、「本庁には訪れていない」が28.2%で最も高く、次いで「税金の申告、納付、相談など」(14.4%)、「国民健康保険・国民年金などに関すること」(14.2%)の順となっている。

「その他の用件」としては、「展望台」、「仕事」などがあつた。

年齢別にみると、「19歳以下」～「50～59歳」では「本庁には訪れていない」が最も高い。また、「60～69歳」では「国民健康保険・国民年金などに関すること」が最も高く、「70～79歳」では「国民健康保険・国民年金などに関すること」と「介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉、その他福祉に関すること」が最も高く、「80歳以上」では「介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉、その他福祉に関すること」が最も高い。

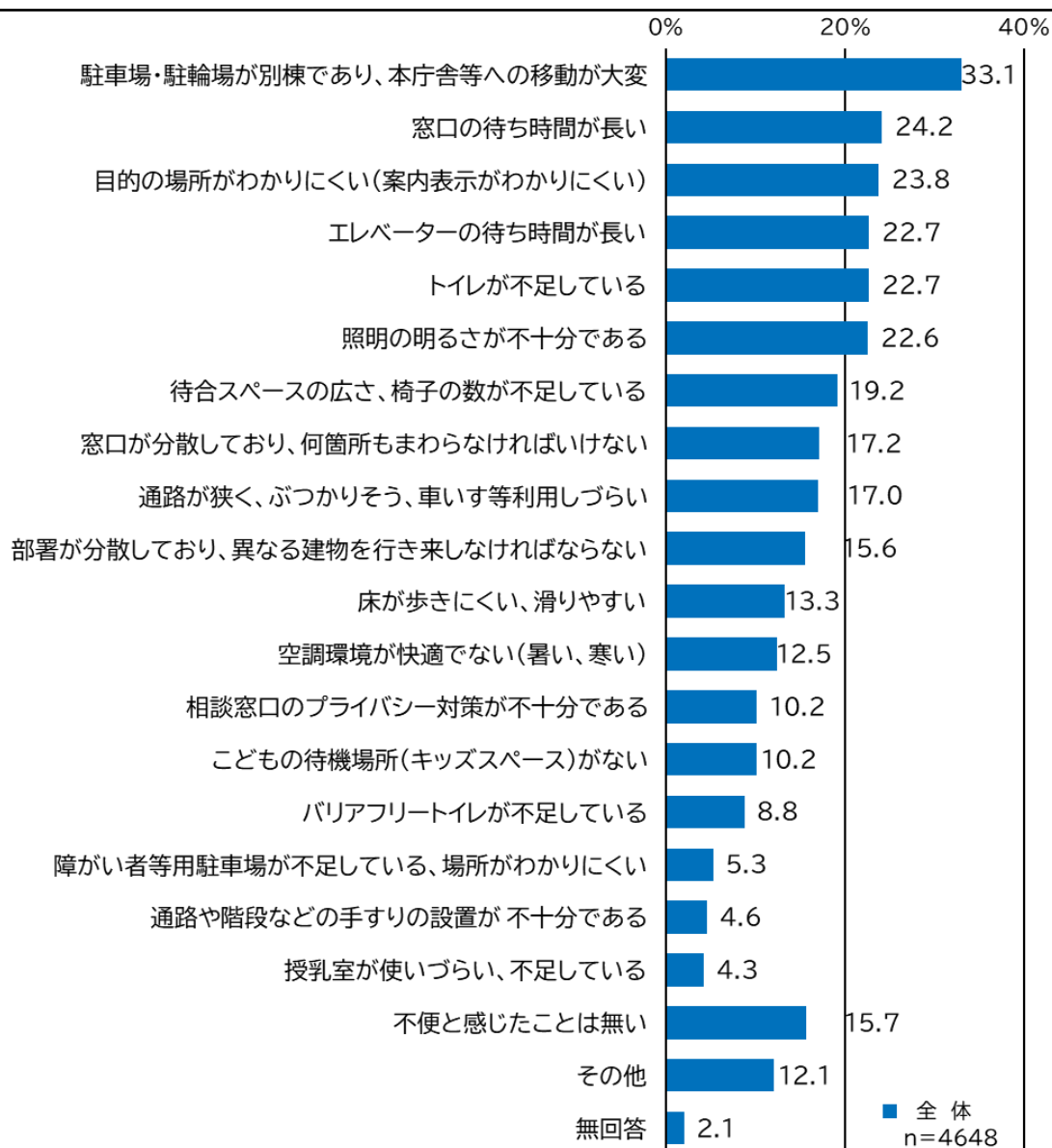
性別にみると、「男性」「女性」「回答しない」のすべてで「本庁には訪れていない」が最も高い。

お住まい別にみると、「中央区」「東区」「西区」「南区」「北区」では「本庁には訪れていない」が最も高く、「熊本市外」では「その他の用件」が最も高い。

(クロス集計表についてはP. 30に掲載)

問9 本庁舎等を訪れた際に、不便に感じたことや困ったこと【問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみ】

問9 本庁舎等を訪れた際に、不便に感じたことや困ったことがありますか。
以下の表の中で該当するものについて、回答の欄に○を付けてください。(いくつでも可)



本庁舎等を訪れた際に、不便に感じたことや困ったことについて尋ねたところ、「駐車場・駐輪場が別棟であり、本庁舎等への移動が大変」が33.1%で最も高く、次いで「窓口の待ち時間が長い」(24.2%)、「目的の場所がわかりにくい(案内表示がわかりにくい)」(23.8%)の順となっている。「その他」としては、「和式トイレが不便」、「全体的に古い」などがあった。

年齢別にみると、「19歳以下」では「待合スペースの広さ、椅子の数が不足している」が、「20～29歳」では「エレベーターの待ち時間が長い」が最も高い。また、「30～39歳」～「60～69歳」では「駐車場・駐輪場が別棟であり、本庁舎等への移動が大変」が最も高い。「70歳～79歳」「80歳以上」では「不便と感じたことは無い」が最も高い。

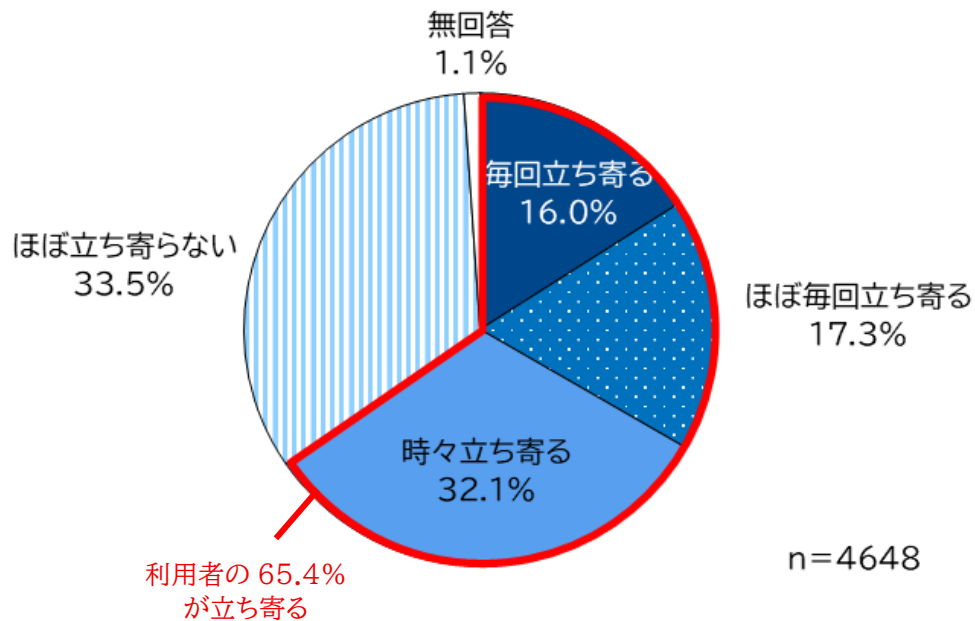
性別にみると、「男性」「女性」「回答しない」のすべてで「駐車場・駐輪場が別棟であり、本庁舎等への移動が大変」が最も高い。

お住まい別にみると、「中央区」～「北区」では「駐車場・駐輪場が別棟であり、本庁舎等への移動が大変」が最も高く、「熊本市外」では「トイレが不足している」が最も高い。

(クロス集計表についてはP.31に掲載)

問10 本庁舎等を訪れる際、付近の商業施設や飲食店などへ立ち寄るか 【問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみ】

問10 本庁舎等を訪れる際に、その前後に、本庁舎等付近の商業施設や飲食店などへ立ち寄ることはありますか。(1つだけ)



本庁舎等を訪れる際に付近の商業施設や飲食店に立ち寄るかについて尋ねたところ、「ほぼ立ち寄らない」が33.5%で最も高く、次いで「時々立ち寄る」(32.1%)、「ほぼ毎回立ち寄る」(17.3%)の順となっており、全体の65.4%が付近の商業施設や飲食店に立ち寄っている。

年齢別にみると、「19歳以下」～「50～59歳」では「ほぼ立ち寄らない」が最も高く、「60～69歳」～「80歳以上」では「時々立ち寄る」が最も高い。

性別にみると、「男性」は「ほぼ立ち寄らない」が最も高く、「女性」と「回答しない」では「時々立ち寄る」が最も高い。

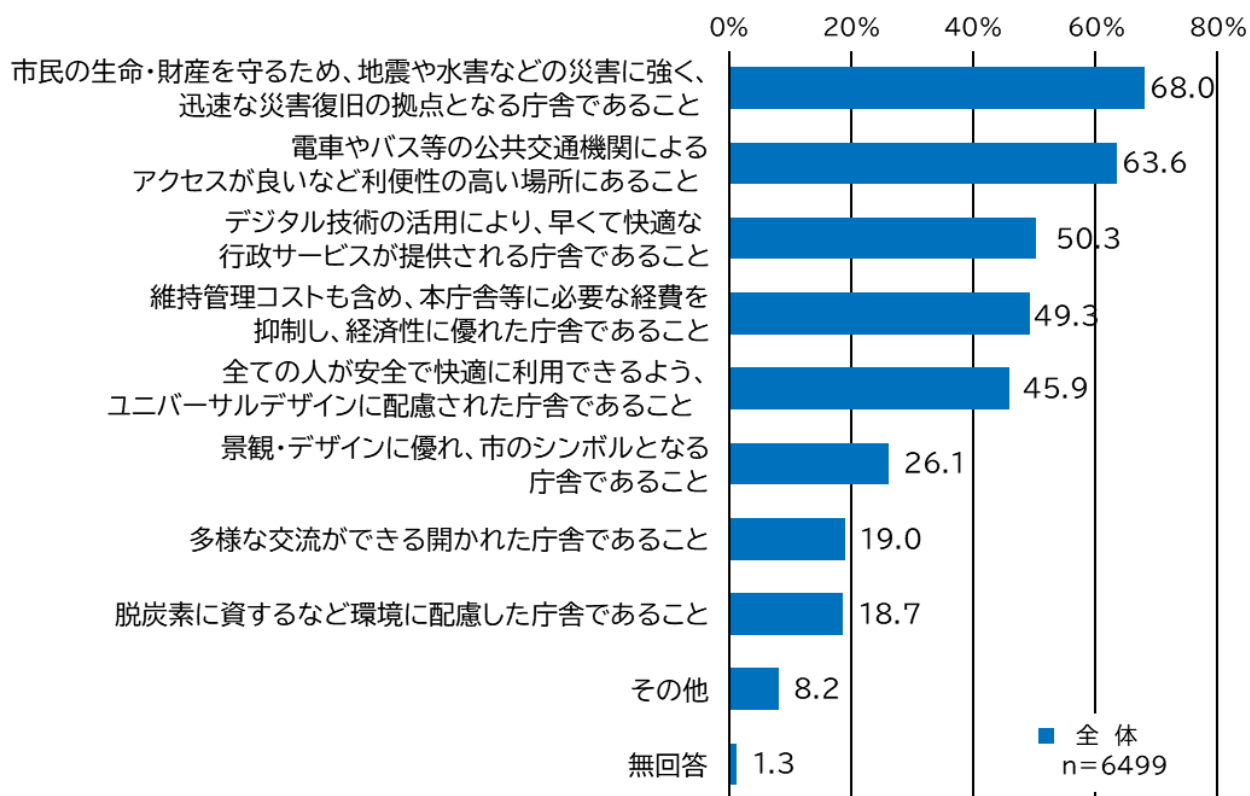
お住まい別にみると、「中央区」「西区」「熊本市外」では「ほぼ立ち寄らない」が最も高く、「東区」「南区」「北区」では「時々立ち寄る」が最も高い。

(クロス集計表については P. 32 に掲載)

3.本庁舎等整備について

問11 本庁舎等に求める要素として今後重要と考えるもの

問11 本庁舎等に求める要素として、今後、特に重要と考えるものをお答えください。
(いくつでも可)



本庁舎等に今後必要と考えるものについて尋ねたところ、「市民の生命・財産を守るため、地震や水害などの災害に強く、迅速な災害復旧の拠点となる庁舎であること」が68.0%で最も高く、次いで「電車やバス等の公共交通機関によるアクセスが良いなど利便性の高い場所にあること」(63.6%)、「デジタル技術の活用により、早くて快適な行政サービスが提供される庁舎であること」(50.3%)の順となっている。

「その他」としては、「トイレの改善」、「駐車場を広くしてほしい」などがあった。

年齢別にみると、「19歳以下」～「60～69歳」では「市民の生命・財産を守るため、地震や水害などの災害に強く、迅速な災害復旧の拠点となる庁舎であること」が最も高く、「70～79歳」「80歳以上」では「電車やバス等の公共交通機関によるアクセスが良いなど利便性の高い場所にあること」が最も高い。

性別にみると、「男性」「女性」では「市民の生命・財産を守るため、地震や水害などの災害に強く、迅速な災害復旧の拠点となる庁舎であること」が最も高く、「回答しない」では「電車やバス等の公共交通機関によるアクセスが良いなど利便性の高い場所にあること」が最も高い。

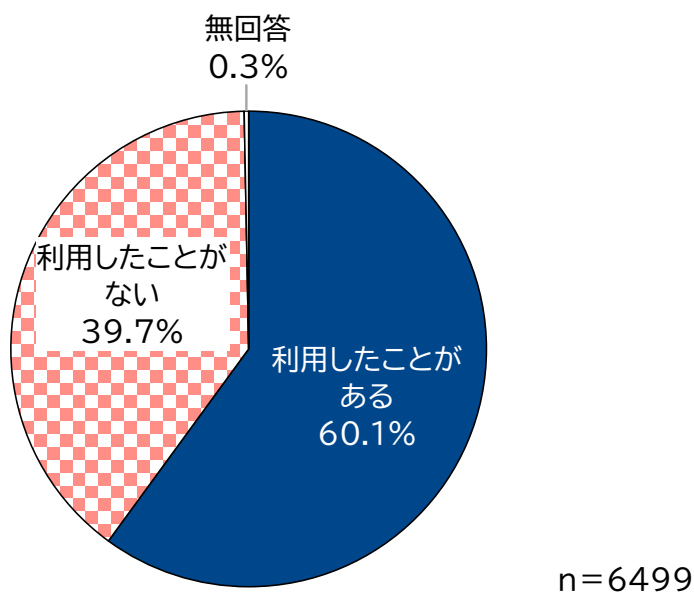
お住まい別にみると、「中央区」「東区」「南区」「北区」「熊本市外」では「市民の生命・財産を守るため、地震や水害などの災害に強く、迅速な災害復旧の拠点となる庁舎であること」が最も高く、「西区」では「電車やバス等の公共交通機関によるアクセスが良いなど利便性の高い場所にあること」が最も高い。

(クロス集計表についてはP. 33に掲載)

4. 行政機能について

問12 証明書取得時のオンライン申請やコンビニ交付サービスの利用状況

問12 これまでに、住民票などの証明書を取得するため、携帯電話(スマートフォン等)やパソコンからのオンライン申請や、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービスを利用したことはありますか。(1 つだけ)



証明書取得時のオンライン申請やコンビニ交付サービスの利用状況について尋ねたところ、「利用したことがある」が60.1%、「利用したことがない」が39.7%となっている。

年齢別にみると、「19歳以下」～「60～69歳」では「利用したことがある」が最も高く、「70～79歳」「80歳以上」では「利用したことがない」が最も高い。

性別にみると、「男性」「女性」「回答しない」のすべてで「利用したことがある」が最も高い。

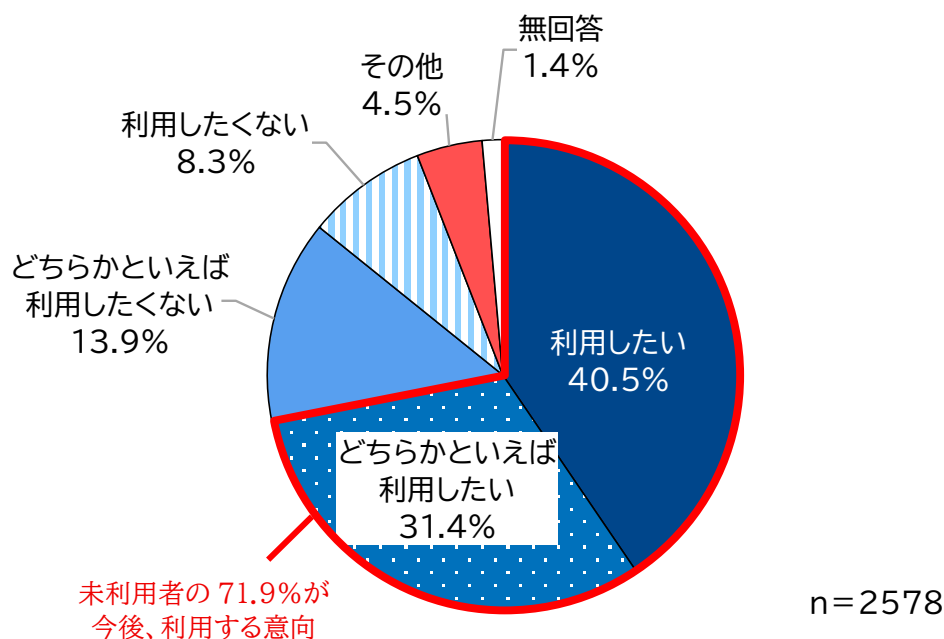
お住まい別にみると、すべての地域で「利用したことがある」が最も高い。

(クロス集計表については P. 34 に掲載)

問13 オンライン申請を利用したいか【問12で「利用したことがない」と回答した人のみ】

問13 [問12で利用したことがないと回答された方にお尋ねします]

今後、デジタル技術の進展により、行政手続きのオンライン化がさらに進み、携帯電話(スマートフォン等)やパソコンで簡単に手続きができるようになった場合、オンライン申請を利用したいですか。(1つだけ)



これまでにオンライン申請を利用したことがないと答えた方に対し、今後、オンライン申請を利用したいかについて尋ねたところ、「利用したい」が40.5%で最も高く、次いで「どちらかといえば利用したい」(31.4%)、「どちらかといえば利用したくない」(13.9%)の順となっており、全体の71.9%がオンライン申請を利用する意向を示した。

「その他」としては、「セキュリティ次第」、「使い方がわからない」などがあつた。

年齢別にみると、「19歳以下」では「利用したい」「どちらかといえば利用したい」が最も高く、「20～29歳」～「70～79歳」では「利用したい」が最も高い。また、「80歳以上」では「利用したくない」が最も高い。

性別にみると、「男性」「女性」では「利用したい」が最も高く、「回答しない」では「どちらかといえば利用したい」が最も高い。

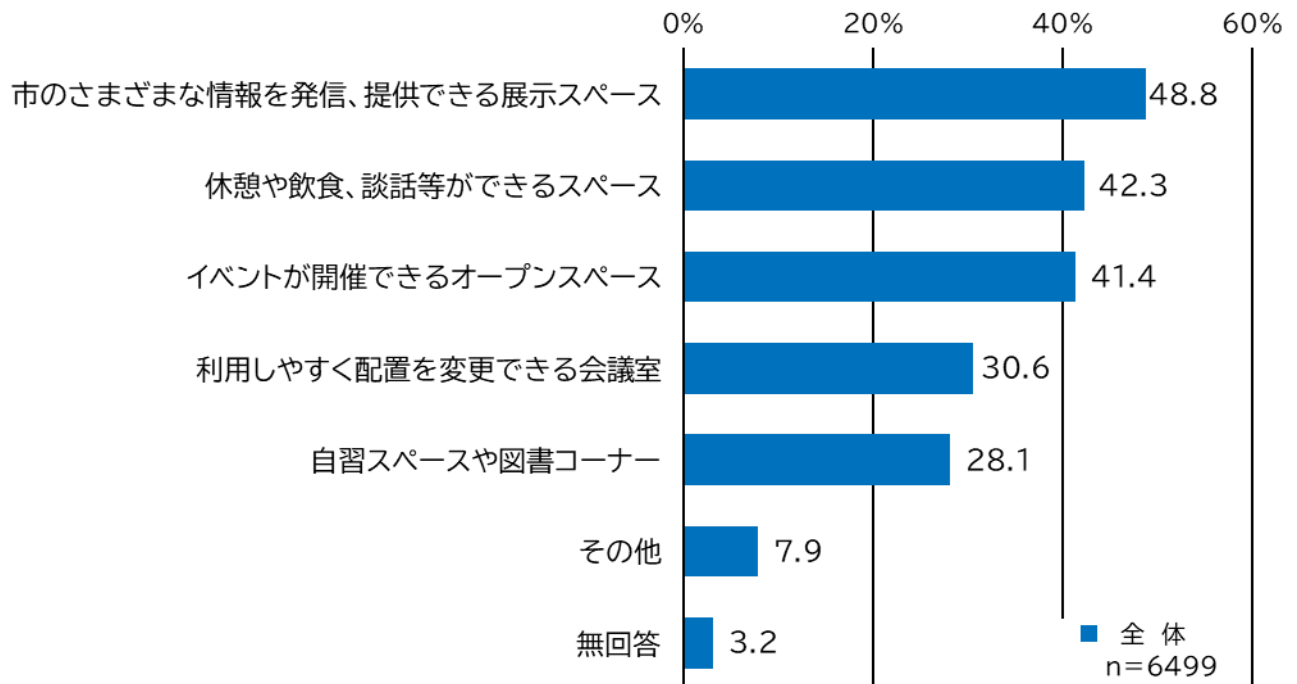
お住まい別にみると、すべての地域で「利用したい」が最も高い。

(クロス集計表については P. 35 に掲載)

5. まちづくり機能について

問14 まちづくりや賑わい創出のため、市民が活用できる魅力的で利便性の高い施設の要素として特に重要と考えるもの

問14 まちづくりや賑わい創出のため、市民が活用できる魅力的で利便性の高い施設の要素として、特に重要と考えるものをお答えください。(いくつでも可)



まちづくりや賑わい創出のため、市民が活用できる魅力的で利便性の高い施設の要素として特に重要と考えるものについて尋ねたところ、「市のさまざまな情報を発信、提供できる展示スペース」が48.8%で最も高く、次いで「休憩や飲食、談話等ができるスペース」(42.3%)、「イベントが開催できるオープンスペース」(41.4%)の順となっている。

「その他」としては、「キッズスペース」、「必要ない」などがあつた。

年齢別にみると、「19歳以下」では「自習スペースや図書コーナー」が最も高く、「20～29歳」～「30～39歳」では「イベントが開催できるオープンスペース」が最も高い。また、「40～49歳」～「80歳以上」では「市のさまざまな情報を発信、提供できる展示スペース」が最も高い。

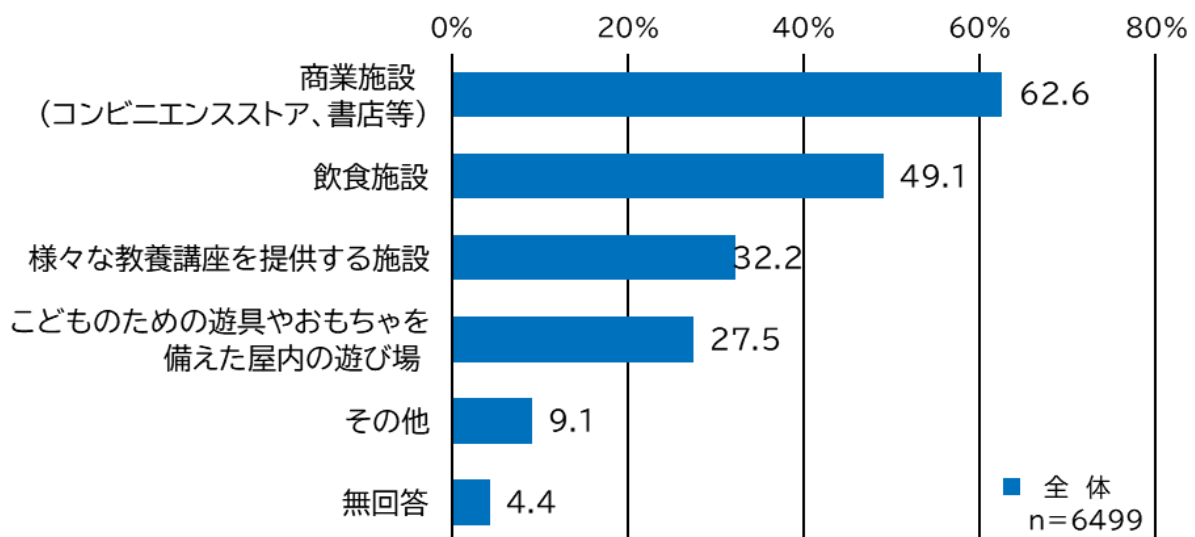
性別にみると、「男性」「女性」では「市のさまざまな情報を発信、提供できる展示スペース」が最も高く、「回答しない」では「休憩や飲食、談話等ができるスペース」が最も高い。

お住まい別にみると、すべての地域で「市のさまざまな情報を発信、提供できる展示スペース」が最も高い。

(クロス集計表についてはP.36に掲載)

問15 本庁舎等と一緒にあると便利だと思う機能(有料の民間施設)

問15 本庁舎等と一緒にあると便利だと思う機能(有料の民間施設)があれば、お答えください。
(いくつでも可)



本庁舎等と一緒にあると便利だと思う機能(有料の民間施設)について尋ねたところ、「商業施設(コンビニエンスストア、書店等)」が62.6%で最も高く、次いで「飲食施設」(49.1%)、「様々な教養講座を提供する施設」(32.2%)の順となっている。

「その他」としては、「観光案内所」、「特に必要ない」などがあつた。

年齢別にみると、「19歳」～「70～79歳」では「商業施設(コンビニエンスストア、書店等)」が最も高く、「80歳以上」では「飲食施設」が最も高い。

性別にみると、「男性」「女性」「回答しない」のすべてで「商業施設(コンビニエンスストア、書店等)」が最も高い。

お住まい別にみると、すべての地域で「商業施設(コンビニエンスストア、書店等)」が最も高い。
(クロス集計表についてはP.37に掲載)

6. 自由記述

問16 本庁舎等についてのご意見

問16. 最後に、本庁舎等について、ご意見がありましたらご記入ください。(自由記述)

本庁舎等についてのご意見は3,577件あり、下記の分類項目で整理した。

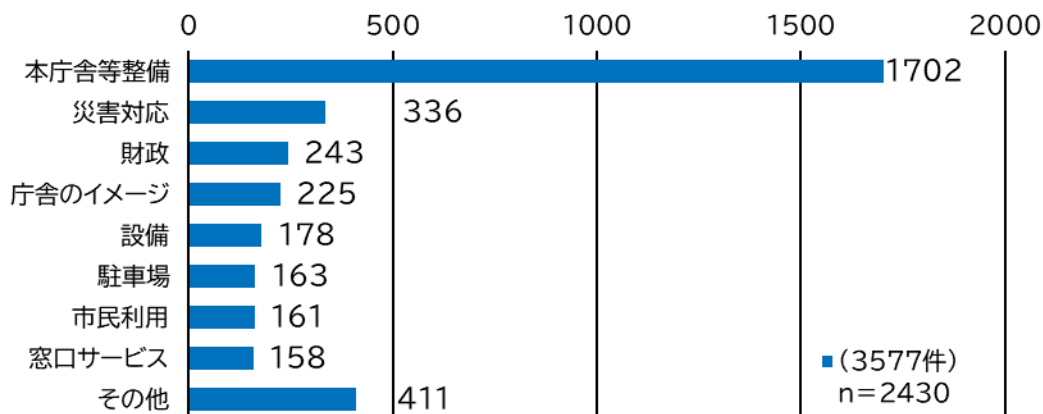
最も多かったのが「本庁舎等整備に関するご意見」(1,702 件)であり、その中で建替えについて肯定的または建替えを前提としたご意見が 857 件、建て替えは不要または慎重に検討すべきとするご意見が 465 件であった。

本庁舎等整備以外に関するご意見としては、「災害対応に関するご意見」(336 件)、「財政に関するご意見」(243 件)、「庁舎のイメージ等に関するご意見」(225 件)が多かった。

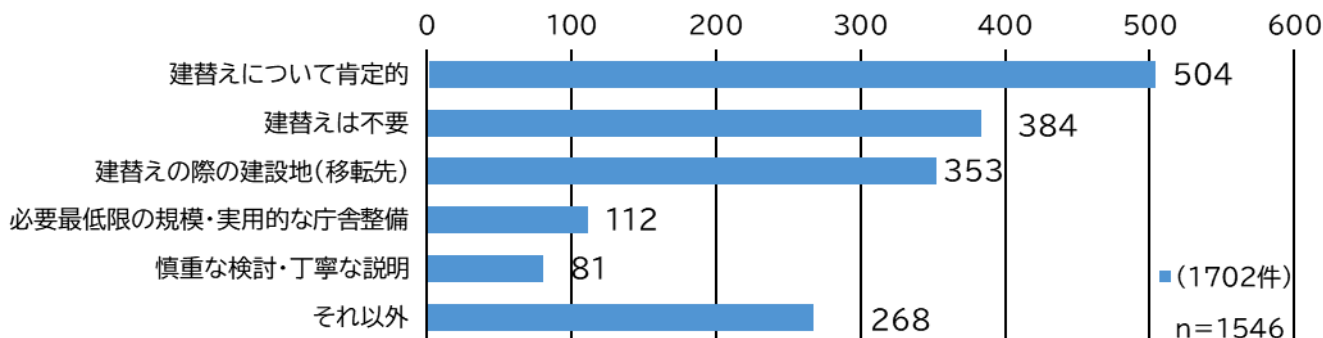
○ 自由記述分類表

分類項目	
1. 本庁舎等整備に関するご意見	2. 災害対応に関するご意見
建替えについて肯定的なご意見	3. 財政に関するご意見
建替えは不要とするご意見	4. 庁舎のイメージ等に関するご意見
建替えの際の建設地(移転先)に関するご意見	5. 設備に関するご意見
必要最低限の規模・実用的な庁舎整備を 求めるご意見	6. 駐車場に関するご意見
慎重な検討・丁寧な説明を求めるご意見	7. 市民利用に関するご意見
それ以外の本庁舎等整備に関するご意見	8. 窓口サービスに関するご意見
	9. その他

○ 自由記述の分類ごとの件数



○ 「1.本庁舎等整備に関するご意見」内の分類ごとの件数



○ 主なご意見

1. 本庁舎等整備に関するご意見

① 建替えについて肯定的なご意見

- ・早く建替えを行って地震等の災害に備えてほしい。
- ・建替え不要との意見もあるが、実際に何度も訪れてみて、耐震性に関係なく不便なので庁舎を早く建替えて欲しいと思う。
- ・まちづくりの観点からも移転建替えに賛成です。

② 建替えは不要とするご意見

- ・本庁舎建替えよりもっと市民の暮らし易いまちづくりをお願いします。
- ・財政が厳しい中で、施設は改修の必要性があると思いますが、建替え迄の必要性はないと思います。
- ・耐震対策が取れているのであれば、建替えの必要はありません。市民が物価の値上げで苦しんでいる時に建替えは絶対反対です。

③ 建替えの際の建設地(移転先)に関するご意見

- ・なるべく費用が掛からない移転候補地へお願いします。
- ・現在地での建替えを望みますが、移転するとしても交通の便がいい場所への移転をお願いしたいです。
- ・熊本市民が利用しやすい場所の選定が第一だと思います。

④ 必要最低限の規模・実用的な庁舎整備を求めるご意見

- ・デザインなど重視せず、実用的で市民が行きたくするような建物になったらいいなと思います。
- ・各区役所があるので、特別に大きな建物は必要無い。必要最低限で建築していただきたい。
- ・必要なものを備えた庁舎になってほしい。外観よりも中身重視で。

⑤ 慎重な検討・丁寧な説明を求めるご意見

- ・無駄なお金を使わないように、建替えしなくても良いのか、建替えがどうしても必要なのか、市民が納得できる詳しい検討結果を出してから決定してほしいです。
- ・建替えにかかる費用や、住民の負担感を分かりやすく説明し、進めて欲しい。
- ・有識者の議事内容や、この件にかかる情報を、広く市民にアナウンスしてほしいとともにアクセスしやすい広報に期待しています。広く市民の意見を聞くというより、市民の関心促進を図り市民が施設に対して愛着が湧くような対象になるように熊本市が尽力くださることを願っています。

⑥ それ以外の本庁舎等整備に関するご意見

- ・区役所までのアクセスが不便で本庁へ行くので、本庁の窓口機能が減らされないよう希望する。
- ・民間のオフィスビルに入居している部署も多数あるため、賃料の発生や利便性を考えると集約した方がいいと考える。
- ・建替え議論が進んでいるかわかりません。スピーディーな対応を。

2. 災害対応に関するご意見

- ・またいつ熊本地震のような大きな地震がくるかわからないため、対策に万全を期す必要があると思います。
- ・災害時、サービスが滞らないようにちゃんと機能してほしいです。
- ・浸水被害については、しっかり考えなくてはいけないと思います。現在、主要な電気、機械設備等が地下2階に配置されていることは、変えるべきことだと思います。

3. 財政に関するご意見

- ・経済面を考慮し、建替えコスト(移転)と維持管理コストを視野に、何十年先に経済的なメリットがあることを希望します。
- ・建替える場合の費用が、税金から捻出されるので、市の財政が心配です。
- ・長く使える施設として、予算を考える時に、維持費もしっかり考えてほしい。

4. 庁舎のイメージ等に関するご意見

- ・熊本城の景観に合うような庁舎であって欲しい。
- ・古い、暗い、のイメージの庁舎です。もうちょっと明るくしたら、働いている人も、訪れる人も、元気になるのではないかと思います。
- ・熊本らしい、派手過ぎず、どっしりとして、親しみやすい施設を希望しています。

5. 設備に関するご意見

- ・トイレが暗くて狭い印象があります。数も増やして欲しいです。
- ・エレベーターの待ち時間をへらすか、増やしてほしい。
- ・各区役所は明るく綺麗になりましたが、本庁舎だけは本当に汚く使いづらい点が多いです。

6. 駐車場に関するご意見

- ・車移動となるため駐車スペースにゆとりが欲しい。今の駐車場は狭い。雨の日でも本庁と駐車場の行き来が濡れなくて移動できるようになってほしい。
- ・今の駐車場は運転が不慣れの人には難しいと感じる。街中の細く、一方通行などのルールが多い道は大変。
- ・駐車場も古く狭い。駐車場のエレベーターも狭いものが1基しかなく、更に螺旋階段は雨の日には濡れ、滑りやすく使いづらい。幅広い年代が利用しやすい駐車場を望みます。

7. 市民利用に関するご意見

- ・熊本市民が自由に集い利用出来る(例えばリラックスできる、飲食・読書・育児ができる)スペースがほしい。
- ・コンビニなどやカフェなども入れていただけると嬉しいです。
- ・子供たちにやさしい、手続きに時間がかかる時、待ってられる場所が必要。

8. 窓口サービスに関するご意見

- ・部署ごとのスペースが手狭なように思える。一つの事象に関する手続きをする場合、1 番窓口→2 番窓口→3 番窓口というように、窓口がつながっているか、もしくは、1 箇所の窓口で完結できるようになるととても時短になり都合がいい。
- ・初めて利用する人でも不安なく、用事のある場所にすんなり行けるよう、更に分かりやすくなって欲しいです。
- ・目的の場所が分かり辛く、統一的なサインでの案内及びオープンな雰囲気で立ち寄りやすい市役所を希望する。また、見る限り手狭な中で職員が仕事をしており、非効率な部分(それによって待ち時間が長いのでは?)があるのではないかと感じる。

9. その他

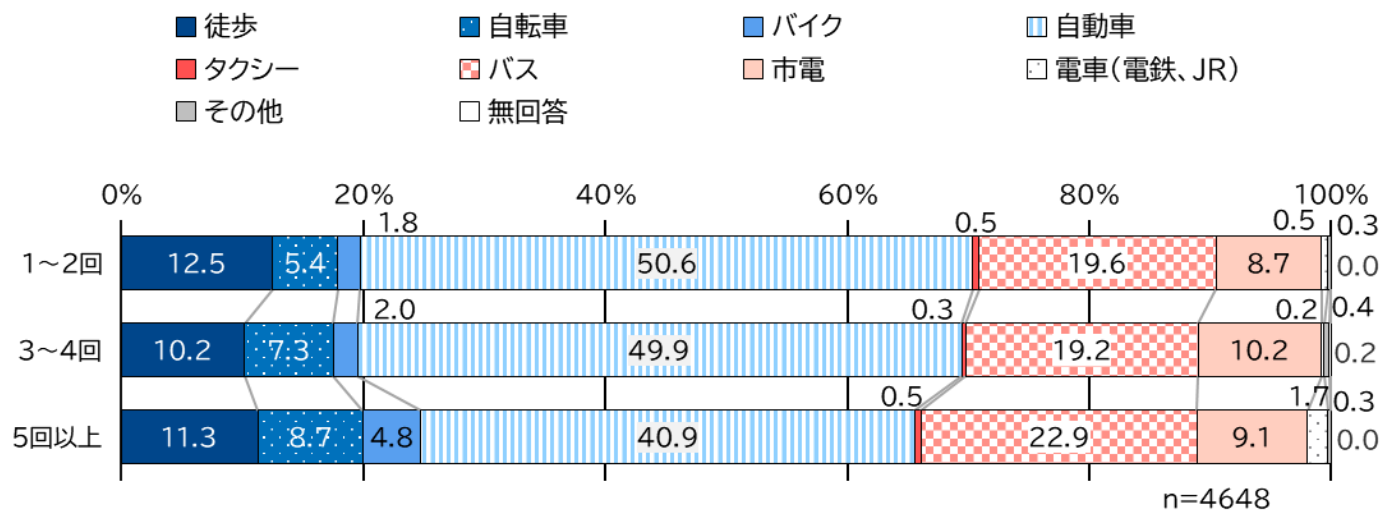
- ・再生可能エネルギーも地球規模での考慮が必要な時代ですので、ぜひ世界に向けて発信できる庁舎を未来に残すべきだと思います。
- ・TSMC が熊本に進出し物凄い勢いで工場が建てられ、その周辺にも半導体関連企業が続々と進出してくるようになり、半導体関連案件は物凄いスピードで進んでいますが、行政案件の進み方には多くの時間がかかることが多いです。時間をかけるほどお金も掛かるし、時間を掛けることはメリットよりデメリットが多いと思います。
- ・こういったアンケートもどんどん取り入れて、開かれた市役所であってほしいとおもいます。

7. 設問間クロス集計

問4 過去1年間、本庁舎等に訪れた回数 × 問5 本庁舎等に訪れた交通手段
 【問5は、問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】

来庁回数と交通手段の関係をみると、「1～2回」「3～4回」訪れた人と比べて、「5回以上」訪れた人は「自動車」の割合が低くなっている。

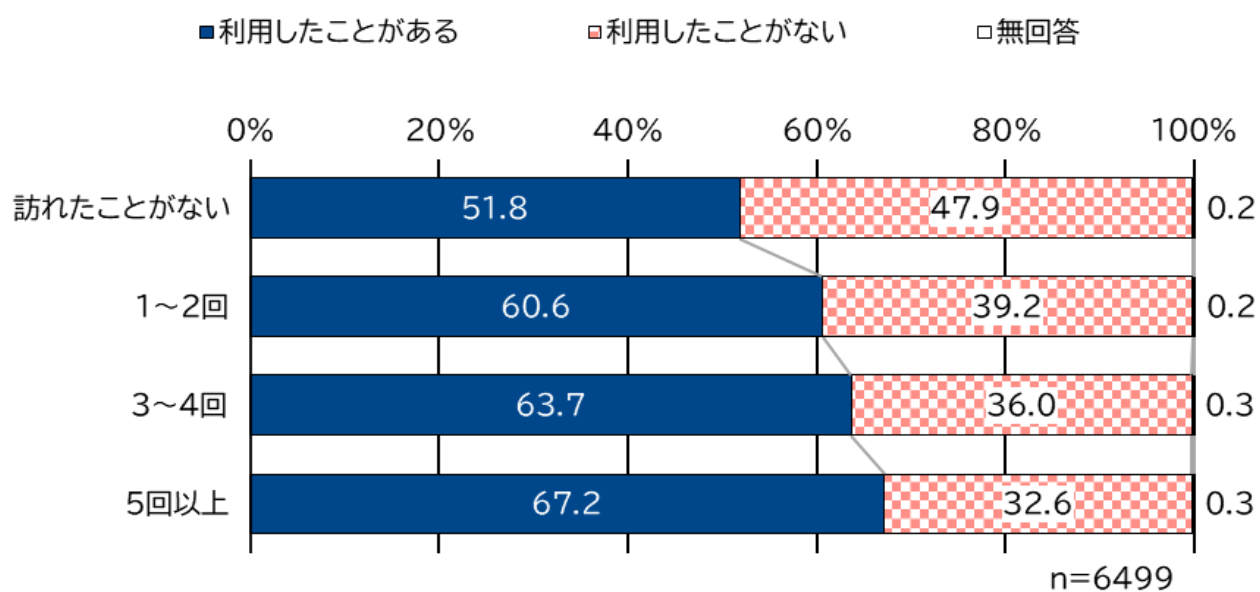
(クロス集計表については P. 38 に掲載)



問4 過去1年間、本庁舎等に訪れた回数 × 問12 オンライン申請の利用状況

来庁回数とオンライン申請の利用状況の関係をみると、「5回以上」訪れた人は、オンライン申請を「利用したことがある」の割合が高い。

(クロス集計表についてはP. 39に掲載)

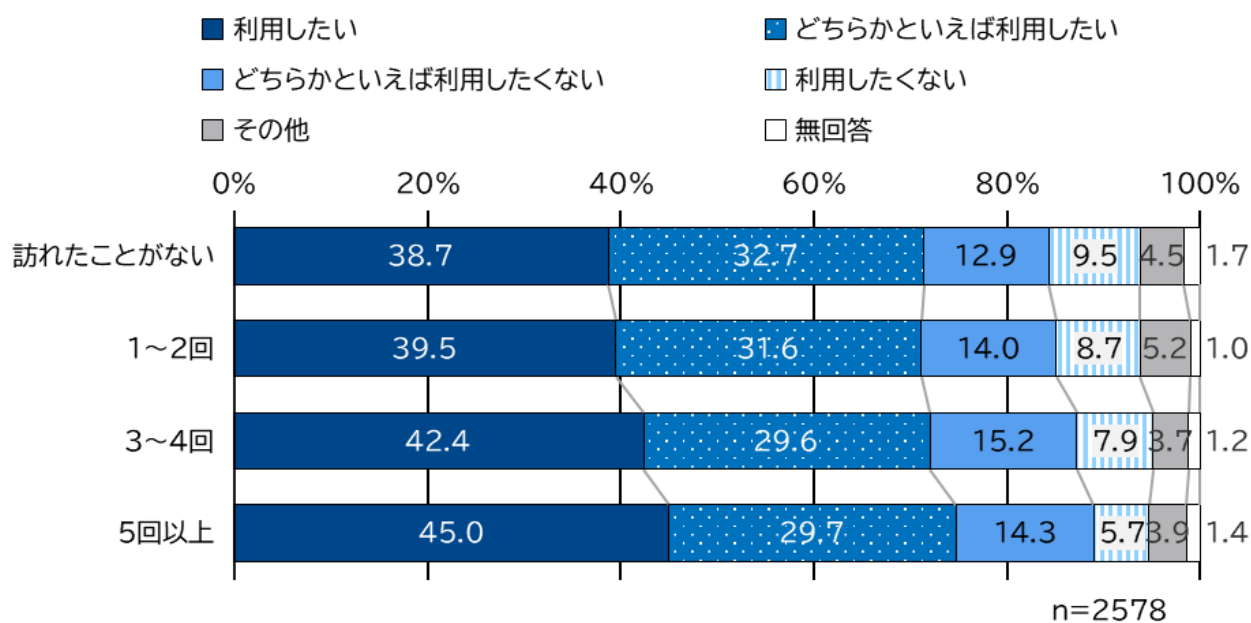


問4 過去1年間、本庁舎等に訪れた回数 × 問13 これまでにオンライン申請を利用したこと
がない人のオンライン申請の利用意向

【問13は、問12で「オンライン申請を利用したことがない」と回答した人のみが回答】

これまでにオンライン申請を利用したことがない人における、来庁回数とオンライン申請の利用意向の関係をみると、訪れた回数が多いほど、利用意向が高くなっている。

(クロス集計表については P. 40 に掲載)

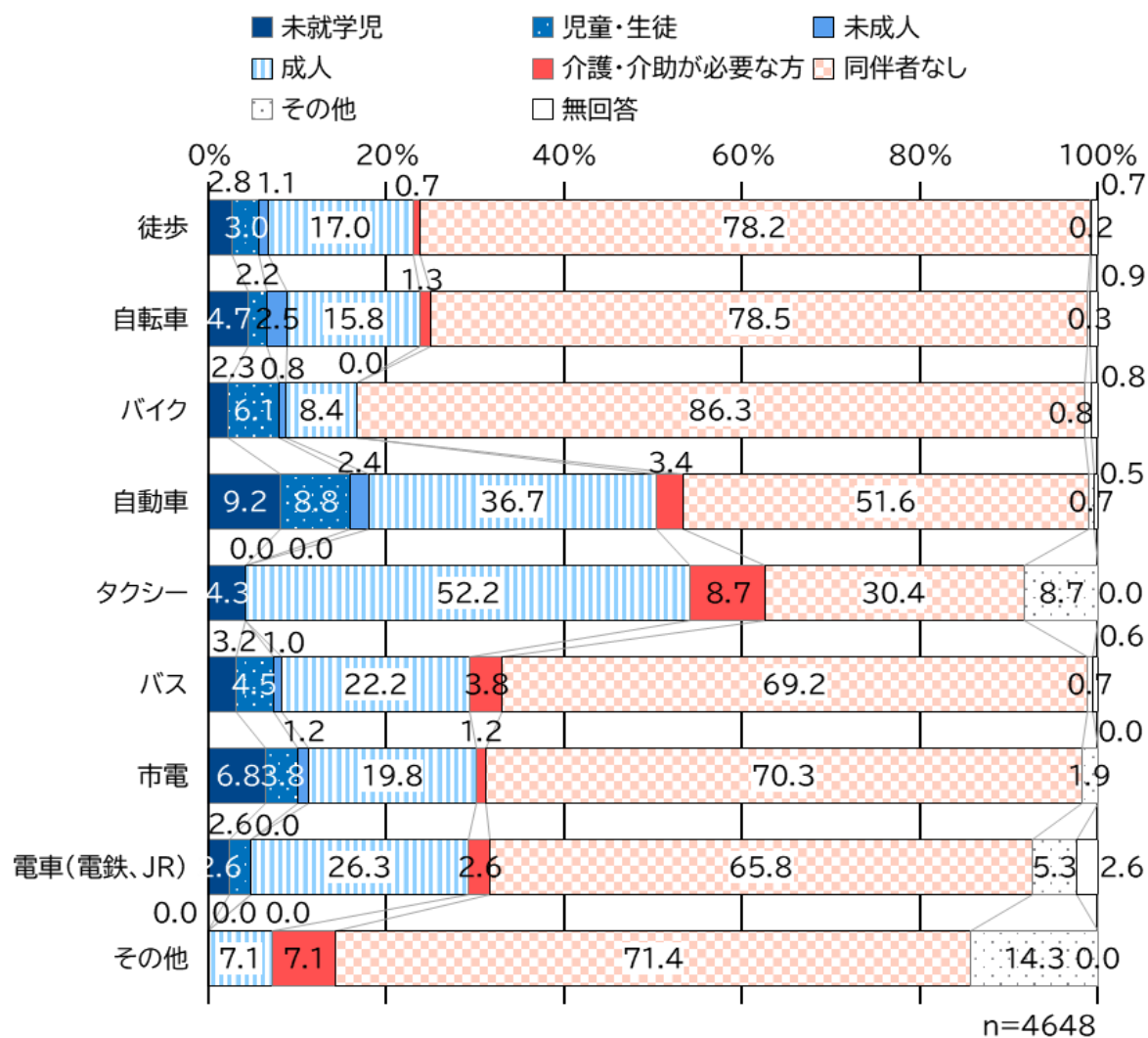


問5 本庁舎等に訪れた交通手段 × 問6 同伴者

【問5・問6は、問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】

交通手段と同伴者の関係を見ると、「自動車」で訪れる人は「未就学児」「児童・生徒」と同伴している割合が高く、タクシーで訪れる人は「同伴者なし」の割合が他の交通手段に比べて低い。

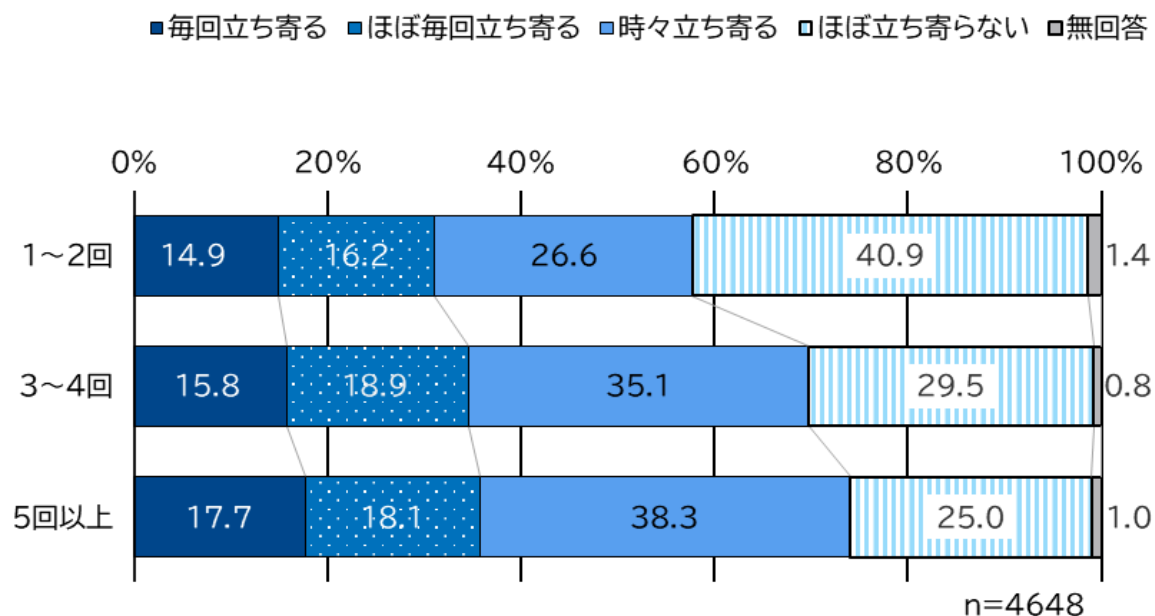
(クロス集計表については P. 41 に掲載)



問4 過去1年間、本庁舎等に訪れた回数 × 問10 周辺の商業施設や飲食店などの利用状況
 【問10は、問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】

来庁回数と周辺の商業施設や飲食店などの利用状況の関係をみると、来庁回数が多いほど、周辺の商業施設や飲食店へ立ち寄る割合が高くなっている。

(クロス集計表については P. 42 に掲載)

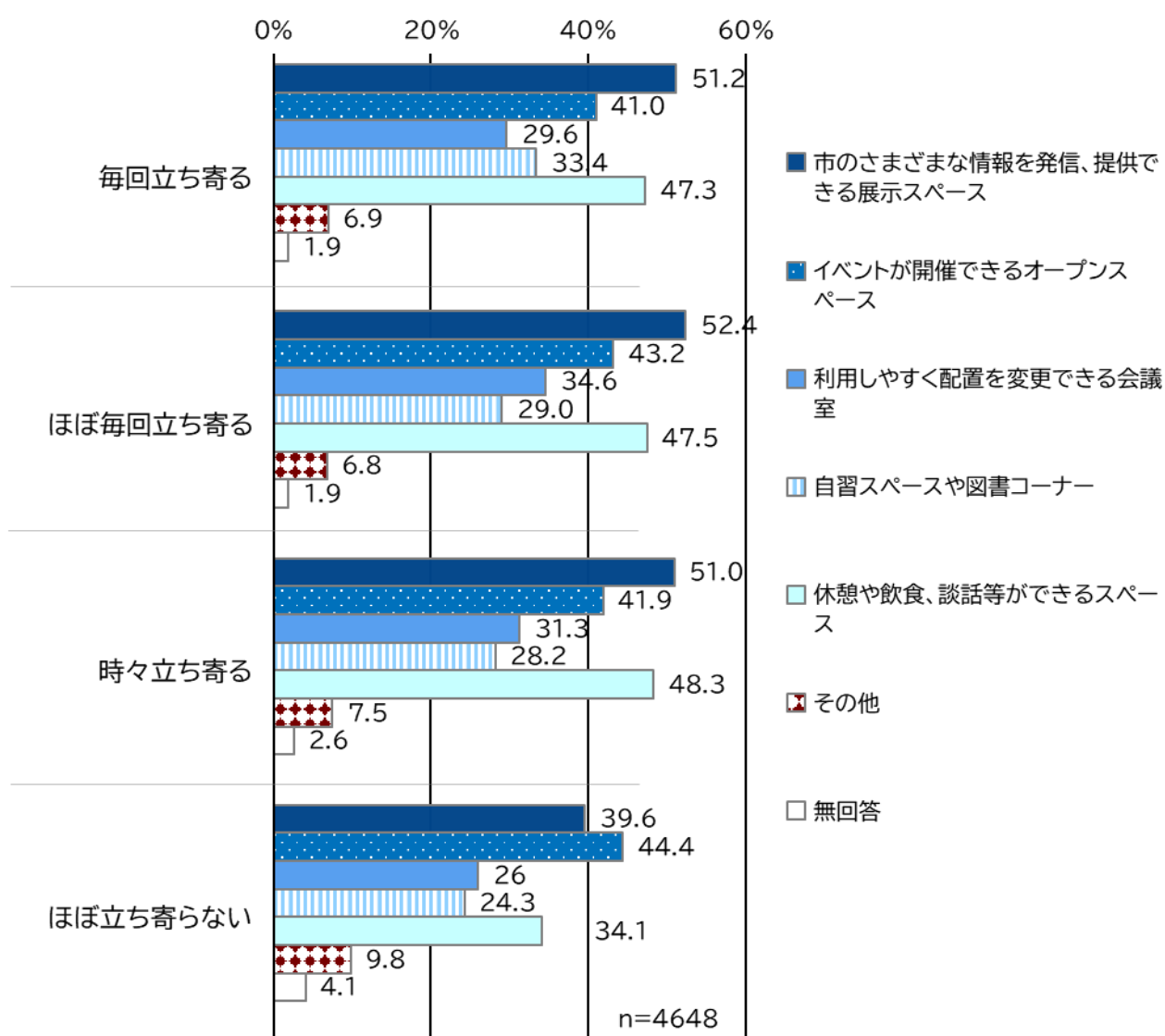


問10 周辺の商業施設や飲食店などの利用状況 × 問14 市民が求める利便性の高い機能（交流施設）

【問10は、問4で「本庁舎に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】

周辺の商業施設や飲食店などの利用状況と市民が求める利便性の高い機能（交流施設）の関係をみると、「毎回立ち寄る」「ほぼ立ち寄る」「時々立ち寄る」人は、「市のさまざまな情報を発信、提供できる展示スペース」を求める割合が最も高く、次いで、「休憩や飲食、談話等ができるスペース」が高い。また、「ほぼ立ち寄らない」人は「イベントが開催できるオープンスペース」を求める割合が最も高い。

（クロス集計表についてはP.43に掲載）



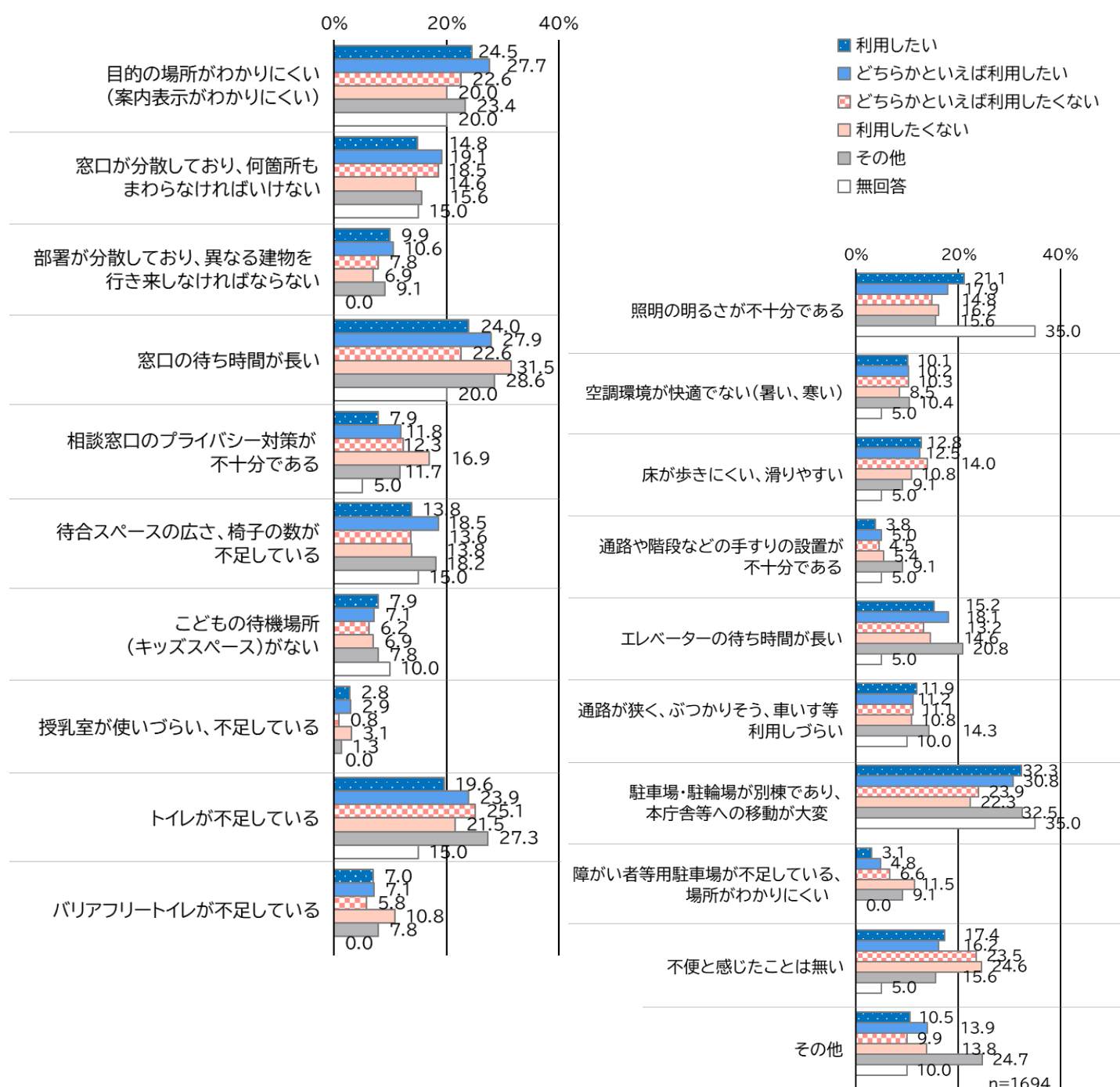
問13 オンライン申請の利用意向 × 問9 本庁舎等を訪れた際に、不便に感じたことや困ったこと

【問13は、問12で「オンライン申請を利用したことがない」と回答した人のみが回答。問9は、問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみが回答。】

オンライン申請の利用意向と、来庁時に不便に感じたことや困ったことの関係を見ると、「利用したい」「どちらかといえば利用したい」人では「駐車場・駐輪場が別棟であり、本庁舎等への移動が大変」が最も高い。「利用したくない」人では「窓口の待ち時間が長い」が最も高く、「どちらかといえば利用したくない」人では「トイレが不足している」が最も高い。

また、「利用したくない」「どちらかといえば利用したくない」人は「利用したい」「どちらかといえば利用したい」人に比べ「不便と感じたことは無い」の割合が高い。

(クロス集計表については P. 44 に掲載)



8.クロス集計表

問4 過去1年間、本庁舎等を訪れた回数

(集計結果については P.3 に掲載)

■属性別クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

		全体	訪れたことがない	1 ～ 2 回	3 ～ 4 回	5 回 以上	無 回 答
	全体	6499	1823	2235	912	1501	28
		100	28.1	34.4	14	23.1	0.4
年 齢	19歳以下	45	15	15	10	4	1
		100	33.3	33.3	22.2	8.9	2.2
	20～29歳	445	77	188	81	99	-
		100	17.3	42.2	18.2	22.2	-
	30～39歳	995	212	372	131	273	7
		100	21.3	37.4	13.2	27.4	0.7
	40～49歳	1456	401	504	179	369	3
		100	27.5	34.6	12.3	25.3	0.2
	50～59歳	1556	444	535	232	342	3
		100	28.5	34.4	14.9	22.0	0.2
	60～69歳	1284	421	423	169	269	2
		100	32.8	32.9	13.2	21.0	0.2
	70～79歳	587	209	163	88	121	6
		100	35.6	27.8	15.0	20.6	1.0
性 別	80歳以上	127	44	35	21	24	3
		100	34.6	27.6	16.5	18.9	2.4
	無回答	4	-	-	1	-	3
		100	-	-	25.0	-	75.0
	男性	2729	622	914	384	797	12
		100	22.8	33.5	14.1	29.2	0.4
お 住 ま い	女性	3667	1177	1282	519	676	13
		100	32.1	35.0	14.2	18.4	0.4
	回答しない	90	23	30	9	28	-
		100	25.6	33.3	10.0	31.1	-
	無回答	13	1	9	-	-	3
		100	7.7	69.2	-	-	23.1
お 住 ま い	中央区	2267	293	876	417	672	9
		100	12.9	38.6	18.4	29.6	0.4
	東区	1415	576	445	148	238	8
		100	40.7	31.4	10.5	16.8	0.6
	西区	779	204	285	116	171	3
		100	26.2	36.6	14.9	22.0	0.4
	南区	902	353	260	109	178	2
		100	39.1	28.8	12.1	19.7	0.2
	北区	998	369	325	113	188	3
		100	37.0	32.6	11.3	18.8	0.3
	熊本市外	132	28	44	7	53	-
		100	21.2	33.3	5.3	40.2	-
	無回答	6	-	-	2	1	3
		100	-	-	33.3	16.7	50.0

問5 過去1年間、本庁舎等を訪れた際の交通手段

【問4で「本庁舎に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】

(集計結果については P.4 に掲載)

■属性別クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

		全体	徒歩	自転車	バイク	自動車	タクシー	バス	市電	電車 (電鉄、 J R)	その他	無回答
	全体	4648	542	317	131	2201	23	955	424	38	14	3
		100	11.7	6.8	2.8	47.4	0.5	20.5	9.1	0.8	0.3	0.1
年齢	19歳以下	29	6	3	1	3	-	7	9	-	-	-
		100	20.7	10.3	3.4	10.3	-	24.1	31.0	-	-	-
	20～29歳	368	70	45	10	105	4	67	61	5	1	-
		100	19.0	12.2	2.7	28.5	1.1	18.2	16.6	1.4	0.3	-
	30～39歳	776	112	57	22	366	3	121	81	9	4	1
		100	14.4	7.3	2.8	47.2	0.4	15.6	10.4	1.2	0.5	0.1
	40～49歳	1052	120	77	24	583	4	163	73	6	1	1
		100	11.4	7.3	2.3	55.4	0.4	15.5	6.9	0.6	0.1	0.1
	50～59歳	1109	109	73	35	591	4	220	67	8	2	-
		100	9.8	6.6	3.2	53.3	0.4	19.8	6.0	0.7	0.2	-
	60～69歳	861	87	49	28	389	5	204	88	7	4	-
		100	10.1	5.7	3.3	45.2	0.6	23.7	10.2	0.8	0.5	-
	70～79歳	372	36	11	9	145	2	128	39	2	-	-
		100	9.7	3.0	2.4	39.0	0.5	34.4	10.5	0.5	-	-
性別	80歳以上	80	2	2	1	19	1	45	6	1	2	1
		100	2.5	2.5	1.3	23.8	1.3	56.3	7.5	1.3	2.5	1.3
	無回答	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
		100	-	-	100	-	-	-	-	-	-	-
	男性	2095	307	183	107	960	15	314	186	16	5	2
		100	14.7	8.7	5.1	45.8	0.7	15	8.9	0.8	0.2	0.1
お住まい	女性	2477	229	130	19	1208	7	627	227	21	8	1
		100	9.2	5.2	0.8	48.8	0.3	25.3	9.2	0.8	0.3	0.0
	回答しない	67	5	4	4	27	1	14	11	-	1	-
		100	7.5	6.0	6.0	40.3	1.5	20.9	16.4	-	1.5	-
	無回答	9	1	-	1	6	-	-	-	1	-	-
		100	11.1	-	11.1	66.7	-	-	-	11.1	-	-
	中央区	1965	450	210	36	671	10	371	203	7	7	-
		100	22.9	10.7	1.8	34.1	0.5	18.9	10.3	0.4	0.4	-
	東区	831	19	34	32	439	4	175	124	1	2	1
		100	2.3	4.1	3.9	52.8	0.5	21.1	14.9	0.1	0.2	0.1
	西区	572	28	31	17	294	2	139	58	1	2	-
		100	4.9	5.4	3.0	51.4	0.3	24.3	10.1	0.2	0.3	-
	南区	547	9	26	14	360	3	116	17	2	-	-
		100	1.6	4.8	2.6	65.8	0.5	21.2	3.1	0.4	-	-
	北区	626	21	12	27	392	3	141	11	15	2	2
		100	3.4	1.9	4.3	62.6	0.5	22.5	1.8	2.4	0.3	0.3
	熊本市外	104	13	4	5	44	1	13	11	12	1	-
		100	12.5	3.8	4.8	42.3	1.0	12.5	10.6	11.5	1.0	-
	無回答	3	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-
		100	66.7	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-

問6 本庁舎等を訪れた際の同伴者 【問4で「本庁舎に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】
(集計結果については P.5 に掲載)

■属性別クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

		未就学児	児童・生徒	未成人	成人	介護・介助が必要な方	同伴者なし	その他	無回答
	全体(4648)	298 6.4	286 6.2	83 1.8	1281 27.6	128 2.8	2923 62.9	39 0.8	28 0.6
年齢	19歳以下(29)	- -	3 10.3	- -	15 51.7	- -	13 44.8	- -	- -
	20～29歳(368)	21 5.7	4 1.1	4 1.1	99 26.9	1 0.3	248 67.4	5 1.4	2 0.5
	30～39歳(776)	171 22.0	53 6.8	5 0.6	217 28.0	4 0.5	436 56.2	10 1.3	2 0.3
	40～49歳(1052)	89 8.5	168 16.0	39 3.7	301 28.6	29 2.8	583 55.4	5 0.5	8 0.8
	50～59歳(1109)	12 1.1	49 4.4	31 2.8	275 24.8	48 4.3	750 67.6	8 0.7	4 0.4
	60～69歳(861)	5 0.6	7 0.8	4 0.5	233 27.1	37 4.3	584 67.8	6 0.7	5 0.6
	70～79歳(372)	- -	2 0.5	- -	114 30.6	6 1.6	254 68.3	2 0.5	6 1.6
	80歳以上(80)	- -	- -	- -	27 33.8	3 3.8	54 67.5	3 3.8	1 1.3
	無回答(1)	- -	- -	- -	- -	- -	1 100	- -	- -
性別	男性(2095)	66 3.2	88 4.2	17 0.8	568 27.1	47 2.2	1425 68	17 0.8	13 0.6
	女性(2477)	229 9.2	191 7.7	60 2.4	694 28.0	77 3.1	1450 58.5	22 0.9	15 0.6
	回答しない(67)	2 3.0	7 10.4	6 9.0	16 23.9	4 6.0	42 62.7	- -	- -
	無回答(9)	1 11.1	- -	- -	3 33.3	- -	6 66.7	- -	- -
お住まい	中央区(1965)	129 6.6	102 5.2	30 1.5	526 26.8	46 2.3	1274 64.8	16 0.8	7 0.4
	東区(831)	52 6.3	52 6.3	21 2.5	248 29.8	30 3.6	496 59.7	4 0.5	6 0.7
	西区(572)	40 7.0	39 6.8	8 1.4	141 24.7	13 2.3	369 64.5	5 0.9	6 1.0
	南区(547)	39 7.1	41 7.5	7 1.3	158 28.9	16 2.9	336 61.4	1 0.2	3 0.5
	北区(626)	34 5.4	48 7.7	16 2.6	191 30.5	22 3.5	370 59.1	9 1.4	6 1.0
	熊本市外(104)	4 3.8	4 3.8	1 1	16 15.4	1 1	76 73.1	4 3.8	- -
	無回答(3)	- -	- -	- -	1 33.3	- -	2 66.7	- -	- -

問7 過去1年間、どのような用件で中央区役所に訪れたか
【問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】
(集計結果については P. 6 に掲載)

■属性別クロス集計表		(上段：実数、下段：%)								
		戸籍・住民登録等に関する書類の登録や各種証明書の発行など	マイナンバーカードやパスポートに関すること	介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉などに関すること	児童手当・児童扶養手当など児童福祉に関すること	自治会、交通安全や防犯などに関すること	地域活動、市民協働、まちづくりへの参加等に関する相談	その他の用件	中央区役所には訪れていない	無回答
	全体(4648)	2049	2108	661	378	139	123	542	670	60
		44.1	45.4	14.2	8.1	3.0	2.6	11.7	14.4	1.3
年齢	19歳以下(29)	9	12	3	2	-	-	3	5	1
		31	41.4	10.3	6.9	-	-	10.3	17.2	3.4
	20～29歳(368)	219	173	22	24	11	6	28	50	3
		59.5	47.0	6.0	6.5	3.0	1.6	7.6	13.6	0.8
	30～39歳(776)	419	342	54	162	10	11	74	104	5
		54	44.1	7.0	20.9	1.3	1.4	9.5	13.4	0.6
	40～49歳(1052)	458	497	124	136	12	26	104	158	6
		43.5	47.2	11.8	12.9	1.1	2.5	9.9	15	0.6
	50～59歳(1109)	435	497	172	41	20	21	144	197	12
		39.2	44.8	15.5	3.7	1.8	1.9	13	17.8	1.1
	60～69歳(861)	345	380	170	10	41	32	124	109	14
		40.1	44.1	19.7	1.2	4.8	3.7	14.4	12.7	1.6
	70～79歳(372)	137	179	84	1	41	22	57	41	14
		36.8	48.1	22.6	0.3	11	5.9	15.3	11	3.8
	80歳以上(80)	27	28	32	2	4	5	7	6	5
性別		33.8	35.0	40.0	2.5	5.0	6.3	8.8	7.5	6.3
	無回答(1)	-	-	-	-	-	-	1	-	-
		-	-	-	-	-	-	100	-	-
	男性(2095)	914	868	253	116	111	97	240	377	37
		43.6	41.4	12.1	5.5	5.3	4.6	11.5	18.0	1.8
	女性(2477)	1100	1209	393	256	27	24	291	277	23
		44.4	48.8	15.9	10.3	1.1	1.0	11.7	11.2	0.9
お住まい	回答しない(67)	34	27	15	6	-	2	11	12	-
		50.7	40.3	22.4	9.0	-	3.0	16.4	17.9	-
	無回答(9)	1	4	-	-	1	-	-	4	-
		11.1	44.4	-	-	11.1	-	-	44.4	-
	中央区(1965)	1149	1006	335	209	78	69	187	132	13
		58.5	51.2	17.0	10.6	4.0	3.5	9.5	6.7	0.7
	東区(831)	255	330	90	62	15	18	108	182	23
		30.7	39.7	10.8	7.5	1.8	2.2	13.0	21.9	2.8
	西区(572)	229	247	94	34	13	10	64	82	10
		40	43.2	16.4	5.9	2.3	1.7	11.2	14.3	1.7
	南区(547)	175	237	61	40	16	12	72	119	3
		32	43.3	11.2	7.3	2.9	2.2	13.2	21.8	0.5
	北区(626)	210	280	74	28	14	8	91	113	9
		33.5	44.7	11.8	4.5	2.2	1.3	14.5	18.1	1.4
	熊本市外(104)	29	6	7	5	3	6	20	41	2
		27.9	5.8	6.7	4.8	2.9	5.8	19.2	39.4	1.9
	無回答(3)	2	2	-	-	-	-	-	1	-
		66.7	66.7	-	-	-	-	-	33.3	-

問8 過去1年間、どのような用件で本庁を訪れたか 【問4で「本庁舎を訪れたことがある」と回答した人のみが回答】
(集計結果については P. 7 に掲載)

■属性別クロス集計表

		(上段：実数、下段：%)													
		国民健康保険・国民年金などに 関すること	事業の許認可等に関する手続き など	住宅に係る申請等に関する手続 きなど	税金の申告、納付、相談など	介護保険、高齢者福祉、障がい 者福祉、その他福祉に関するこ と	自治会、交通安全や防犯などに 関すること	地域活動、市民協働、まちづく りへの参加等に関する相談	都市計画、建築、道路、その他 土地・地域環境に関する相 ど	会議（審議会、集会等）への参 加・傍聴など	市から受注した仕事の打合せや 入札・契約など	期日前投票・不在者投票	その他の用件	本庁には訪れていない	無回 答
	全体(4648)	661	164	245	668	628	117	150	286	288	139	565	614	1312	247
		14.2	3.5	5.3	14.4	13.5	2.5	3.2	6.2	6.2	3.0	12.2	13.2	28.2	5.3
年 齢	19歳以下(29)	3	-	2	-	1	3	1	-	4	-	3	6	8	1
		10.3	-	6.9	-	3.4	10.3	3.4	-	13.8	-	10.3	20.7	27.6	3.4
	20～29歳(368)	43	3	16	36	18	3	6	17	11	5	43	52	145	17
		11.7	0.8	4.3	9.8	4.9	0.8	1.6	4.6	3.0	1.4	11.7	14.1	39.4	4.6
	30～39歳(776)	61	29	45	77	44	5	15	48	41	24	92	102	309	35
		7.9	3.7	5.8	9.9	5.7	0.6	1.9	6.2	5.3	3.1	11.9	13.1	39.8	4.5
	40～49歳(1052)	116	50	53	149	116	18	29	74	57	35	110	118	364	51
		11.0	4.8	5.0	14.2	11.0	1.7	2.8	7.0	5.4	3.3	10.5	11.2	34.6	4.8
	50～59歳(1109)	143	49	53	177	166	20	30	70	71	30	135	174	286	50
		12.9	4.4	4.8	16.0	15.0	1.8	2.7	6.3	6.4	2.7	12.2	15.7	25.8	4.5
	60～69歳(861)	202	24	45	154	171	27	35	46	67	37	106	114	150	54
		23.5	2.8	5.2	17.9	19.9	3.1	4.1	5.3	7.8	4.3	12.3	13.2	17.4	6.3
	70～79歳(372)	82	8	25	63	82	36	29	27	28	7	61	41	44	25
		22.0	2.2	6.7	16.9	22.0	9.7	7.8	7.3	7.5	1.9	16.4	11.0	11.8	6.7
	80歳以上(80)	11	1	6	12	30	5	5	4	9	1	15	6	6	14
		13.8	1.3	7.5	15.0	37.5	6.3	6.3	5.0	11.3	1.3	18.8	7.5	7.5	17.5
性 別	無回答(1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-	-
	男性(2095)	277	123	135	305	251	94	114	231	198	104	251	263	473	87
		13.2	5.9	6.4	14.6	12.0	4.5	5.4	11.0	9.5	5.0	12.0	12.6	22.6	4.2
	女性(2477)	368	40	107	353	366	23	35	51	86	34	303	337	820	157
		14.9	1.6	4.3	14.3	14.8	0.9	1.4	2.1	3.5	1.4	12.2	13.6	33.1	6.3
お 住 ま い	回答しない(67)	14	1	3	9	11	-	1	2	4	1	9	14	17	2
		20.9	1.5	4.5	13.4	16.4	-	1.5	3.0	6.0	1.5	13.4	20.9	25.4	3.0
	無回答(9)	2	-	-	1	-	-	-	2	-	-	2	-	2	1
		22.2	-	-	11.1	-	-	-	22.2	-	-	22.2	-	22.2	11.1
	中央区(1965)	378	57	82	316	300	54	69	111	108	54	307	205	571	111
		19.2	2.9	4.2	16.1	15.3	2.7	3.5	5.6	5.5	2.7	15.6	10.4	29.1	5.6
	東区(831)	79	33	56	93	85	19	26	49	59	36	79	148	220	43
		9.5	4.0	6.7	11.2	10.2	2.3	3.1	5.9	7.1	4.3	9.5	17.8	26.5	5.2
	西区(572)	67	22	27	76	89	16	16	29	31	6	78	75	162	33
		11.7	3.8	4.7	13.3	15.6	2.8	2.8	5.1	5.4	1.0	13.6	13.1	28.3	5.8
	南区(547)	53	29	41	70	68	10	19	42	39	18	29	64	175	22
		9.7	5.3	7.5	12.8	12.4	1.8	3.5	7.7	7.1	3.3	5.3	11.7	32.0	4.0
	北区(626)	75	19	36	104	79	16	16	37	39	17	66	97	162	36
		12.0	3.0	5.8	16.6	12.6	2.6	2.6	5.9	6.2	2.7	10.5	15.5	25.9	5.8
	熊本市外(104)	8	4	3	8	7	2	4	18	12	8	4	24	22	2
		7.7	3.8	2.9	7.7	6.7	1.9	3.8	17.3	11.5	7.7	3.8	23.1	21.2	1.9
	無回答(3)	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-
		33.3	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-

問9 本庁舎等を訪れた際に、不便に感じたことや困ったこと【問4で「本庁舎に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】

(集計結果についてはP.8に掲載)

■属性別クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

		目的の場所がわかりにくい(案内表示がわかりにくい)	窓口が分散しており、何箇所もまわらなければならない	部署が分散しており、異なる建物を行き来しなければならぬ	窓口の待ち時間が長い	相談窓口のプライバシー対策が不十分である	待合スペースの広さ、椅子の数が不足している	こどもの待機場所(キッズスペース)がない	授乳室が使いづらい、不足している	トイレが不足している	ベビーカー・オストメイト対応等のバリアフリートイレが不足している	照明の明るさが不十分である	空調環境が快適でない(暑い、寒い)	床が歩きにくい、滑りやすい	通路や階段などの手すりの設置が不十分である	エレベーターの待ち時間が長い	通路が狭く、すれ違う人とぶつかりそうになる、また、車椅子やベビーカーが利用しづらい	本庁舎等への移動が大変	障がい者等用駐車場が不足している、場所がわかりにくい	不便と感じたことは無い	その他	無回答
	全体(4648)	1104	798	725	1124	475	893	475	201	1053	409	1049	582	617	216	1057	792	1538	247	731	564	97
		23.8	17.2	15.6	24.2	10.2	19.2	10.2	4.3	22.7	8.8	22.6	12.5	13.3	4.6	22.7	17.0	33.1	5.3	15.7	12.1	2.1
年齢	19歳以下(29)	8	5	8	9	3	15	1	-	7	2	7	6	7	1	11	9	3	2	3	2	2
		27.6	17.2	27.6	31.0	10.3	51.7	3.4	-	24.1	6.9	24.1	20.7	24.1	3.4	37.9	31.0	10.3	6.9	10.3	6.9	6.9
	20～29歳(368)	97	57	92	98	28	99	52	28	99	37	120	78	68	26	122	110	91	15	41	40	6
		26.4	15.5	25.0	26.6	7.6	26.9	14.1	7.6	26.9	10.1	32.6	21.2	18.5	7.1	33.2	29.9	24.7	4.1	11.1	10.9	1.6
	30～39歳(776)	220	155	176	214	75	213	200	96	216	119	257	148	156	40	265	221	276	37	53	118	11
		28.4	20.0	22.7	27.6	9.7	27.4	25.8	12.4	27.8	15.3	33.1	19.1	20.1	5.2	34.1	28.5	35.6	4.8	6.8	15.2	1.4
	40～49歳(1052)	253	202	150	262	108	182	126	41	224	94	260	118	137	41	230	158	350	59	164	133	17
		24.0	19.2	14.3	24.9	10.3	17.3	12.0	3.9	21.3	8.9	24.7	11.2	13.0	3.9	21.9	15.0	33.3	5.6	15.6	12.6	1.6
	50～59歳(1109)	249	184	150	240	138	216	52	19	229	74	237	139	136	50	248	173	421	74	175	156	17
		22.5	16.6	13.5	21.6	12.4	19.5	4.7	1.7	20.6	6.7	21.4	12.5	12.3	4.5	22.4	15.6	38.0	6.7	15.8	14.1	1.5
	60～69歳(861)	185	151	107	212	89	116	33	13	197	61	121	78	77	37	127	89	285	42	174	78	12
		21.5	17.5	12.4	24.6	10.3	13.5	3.8	1.5	22.9	7.1	14.1	9.1	8.9	4.3	14.8	10.3	33.1	4.9	20.2	9.1	1.4
	70～79歳(372)	76	36	34	75	27	43	8	2	66	17	43	13	29	16	39	29	96	14	103	31	19
		20.4	9.7	9.1	20.2	7.3	11.6	2.2	0.5	17.7	4.6	11.6	3.5	7.8	4.3	10.5	7.8	25.8	3.8	27.7	8.3	5.1
	80歳以上(80)	16	8	7	14	7	9	3	2	15	5	3	1	7	5	14	3	16	4	18	6	13
		20.0	10.0	8.8	17.5	8.8	11.3	3.8	2.5	18.8	6.3	3.8	1.3	8.8	6.3	17.5	3.8	20.0	5.0	22.5	7.5	16.3
性別	無回答(1)	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
		-	-	100	-	-	-	-	-	-	-	100	100	-	-	100	-	-	-	-	-	-
	男性(2095)	451	336	452	469	167	461	167	56	384	116	412	324	247	93	559	379	695	103	386	205	42
		21.5	16.0	21.6	22.4	8.0	22.0	8.0	2.7	18.3	5.5	19.7	15.5	11.8	4.4	26.7	18.1	33.2	4.9	18.4	9.8	2.0
	女性(2477)	634	450	260	633	296	419	299	142	653	280	622	253	358	120	476	396	822	137	337	344	52
お住まい		25.6	18.2	10.5	25.6	11.9	16.9	12.1	5.7	26.4	11.3	25.1	10.2	14.5	4.8	19.2	16	33.2	5.5	13.6	13.9	2.1
	回答しない(67)	17	11	8	19	11	9	8	3	13	13	12	4	11	3	16	14	20	7	7	15	3
		25.4	16.4	11.9	28.4	16.4	13.4	11.9	4.5	19.4	19.4	17.9	6.0	16.4	4.5	23.9	20.9	29.9	10.4	10.4	22.4	4.5
	無回答(9)	2	1	5	3	1	4	1	-	3	-	3	1	1	-	6	3	1	-	1	-	-
		22.2	11.1	55.6	33.3	11.1	44.4	11.1	-	33.3	-	33.3	11.1	11.1	-	66.7	33.3	11.1	-	11.1	-	-
	中央区(1965)	441	361	320	485	208	408	216	89	435	163	421	224	239	83	452	377	544	97	323	247	33
		22.4	18.4	16.3	24.7	10.6	20.8	11.0	4.5	22.1	8.3	21.4	11.4	12.2	4.2	23.0	19.2	27.7	4.9	16.4	12.6	1.7
	東区(831)	218	126	129	193	83	130	76	38	182	76	193	89	124	49	175	116	301	46	122	108	26
		26.2	15.2	15.5	23.2	10.0	15.6	9.1	4.6	21.9	9.1	23.2	10.7	14.9	5.9	21.1	14.0	36.2	5.5	14.7	13.0	3.1
	西区(572)	131	91	65	155	57	93	53	25	132	50	125	69	76	20	128	76	217	30	88	63	12
		22.9	15.9	11.4	27.1	10.0	16.3	9.3	4.4	23.1	8.7	21.9	12.1	13.3	3.5	22.4	13.3	37.9	5.2	15.4	11.0	2.1
	南区(547)	129	85	81	131	48	103	57	17	109	45	137	81	66	25	140	85	215	28	95	54	8
		23.6	15.5	14.8	23.9	8.8	18.8	10.4	3.1	19.9	8.2	25.0	14.8	12.1	4.6	25.6	15.5	39.3	5.1	17.4	9.9	1.5
	北区(626)	168	112	92	140	67	126	57	24	148	62	138	79	91	29	116	100	222	36	95	85	17
		26.8	17.9	14.7	22.4	10.7	20.1	9.1	3.8	23.6	9.9	22.0	12.6	14.5	4.6	18.5	16.0	35.5	5.8	15.2	13.6	2.7
	熊本市外(104)	17	21	38	18	12	33	16	8	46	13	33	39	20	10	45	38	38	10	8	7	1
		16.3	20.2	36.5	17.3	11.5	31.7	15.4	7.7	44.2	12.5	31.7	37.5	19.2	9.6	43.3	36.5	36.5	9.6	7.7	6.7	1.0
	無回答(3)	-	2	-	2	-	-	-	-	1	-	2	1	1	-	1	-	1	-	-	-	-
		-	66.7	-	66.7	-	-	-	-	33.3	-	66.7	33.3	33.3	-	33.3	-	33.3	-	-	-	-

問10 本庁舎等を訪れる際、付近の商業施設や飲食店などへ立ち寄るか【問4で「本庁舎に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】
(集計結果については P. 9 に掲載)

■属性別クロス集計表		(上段：実数、下段：％)					
		全 体	毎 回 立 ち 寄 る	ほ ぼ 毎 回 立 ち 寄 る	時 々 立 ち 寄 る	ほ ぼ 立 ち 寄 ら ない	無 回 答
	全体	4648	742	806	1490	1557	53
		100	16.0	17.3	32.1	33.5	1.1
年 齢	1 9歳以下	29	1	7	9	12	-
		100	3.4	24.1	31.0	41.4	-
	2 0～2 9歳	368	73	64	95	130	6
		100	19.8	17.4	25.8	35.3	1.6
	3 0～3 9歳	776	106	137	258	264	11
		100	13.7	17.7	33.2	34.0	1.4
	4 0～4 9歳	1052	140	192	345	360	15
		100	13.3	18.3	32.8	34.2	1.4
	5 0～5 9歳	1109	205	172	320	409	3
		100	18.5	15.5	28.9	36.9	0.3
	6 0～6 9歳	861	150	146	298	262	5
		100	17.4	17.0	34.6	30.4	0.6
	7 0～7 9歳	372	56	71	132	104	9
		100	15.1	19.1	35.5	28.0	2.4
性 別	8 0歳以上	80	11	17	32	16	4
		100	13.8	21.3	40.0	20.0	5.0
	無回答	1	-	-	1	-	-
		100	-	-	100	-	-
	男性	2095	233	303	721	812	26
		100	11.1	14.5	34.4	38.8	1.2
お 住 ま い	女性	2477	495	489	744	722	27
		100	20.0	19.7	30.0	29.1	1.1
	回答しない	67	14	11	24	18	-
		100	20.9	16.4	35.8	26.9	-
	無回答	9	-	3	1	5	-
		100	-	33.3	11.1	55.6	-
お 住 ま い	中央区	1965	325	375	574	671	20
		100	16.5	19.1	29.2	34.1	1.0
	東区	831	137	143	277	257	17
		100	16.5	17.2	33.3	30.9	2.0
	西区	572	77	120	178	191	6
		100	13.5	21.0	31.1	33.4	1.0
	南区	547	79	72	199	194	3
		100	14.4	13.2	36.4	35.5	0.5
	北区	626	108	84	226	201	7
		100	17.3	13.4	36.1	32.1	1.1
	熊本市外	104	15	11	35	43	-
		100	14.4	10.6	33.7	41.3	-
	無回答	3	1	1	1	-	-
		100	33.3	33.3	33.3	-	-

問11 本庁舎等に求める要素として今後重要と考えるもの

(集計結果についてはP.10に掲載)

■属性別クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

		市民の生命・財産を守るため、地震や水害などの災害に強く、迅速な災害復旧の拠点となる庁舎であること	デジタル技術の活用により、早くて快適な行政サービスが提供される庁舎であること	多様な交流ができる開かれた庁舎であること	全ての人が安全で快適に利用できるようユニバーサルデザインに配慮された庁舎であること	景観・デザインに優れ、市のシンボルとなる庁舎であること	維持管理コストも含め、必要な経費を抑制し、経済性に優れた庁舎であること	脱炭素に資するなど環境に配慮した庁舎であること	電車やバス等の公共交通機関に近い場所にあること	その他	無回答
	全体(6499)	4420 68.0	3270 50.3	1235 19.0	2981 45.9	1695 26.1	3202 49.3	1215 18.7	4136 63.6	536 8.2	83 1.3
年齢	19歳以下(45)	27 60.0	17 37.8	10 22.2	18 40.0	22 48.9	22 48.9	9 20.0	25 55.6	1 2.2	1 2.2
	20～29歳(445)	296 66.5	238 53.5	80 18.0	232 52.1	174 39.1	171 38.4	66 14.8	259 58.2	21 4.7	2 0.4
	30～39歳(995)	673 67.6	542 54.5	180 18.1	517 52.0	310 31.2	461 46.3	141 14.2	583 58.6	66 6.6	10 1.0
	40～49歳(1456)	984 67.6	758 52.1	261 17.9	679 46.6	395 27.1	728 50.0	265 18.2	919 63.1	116 8.0	8 0.5
	50～59歳(1556)	1083 69.6	828 53.2	289 18.6	738 47.4	389 25.0	775 49.8	280 18.0	999 64.2	140 9.0	8 0.5
	60～69歳(1284)	895 69.7	606 47.2	272 21.2	542 42.2	267 20.8	688 53.6	294 22.9	850 66.2	125 9.7	18 1.4
	70～79歳(587)	390 66.4	237 40.4	118 20.1	214 36.5	113 19.3	310 52.8	134 22.8	406 69.2	58 9.9	27 4.6
	80歳以上(127)	71 55.9	42 33.1	25 19.7	40 31.5	25 19.7	45 35.4	26 20.5	94 74.0	8 6.3	8 6.3
	無回答(4)	1 25.0	2 50.0	- -	1 25.0	- -	2 50.0	- -	1 25.0	1 25.0	1 25.0
性別	男性(2729)	1760 64.5	1394 51.1	522 19.1	1092 40.0	810 29.7	1338 49.0	454 16.6	1637 60.0	263 9.6	37 1.4
	女性(3667)	2606 71.1	1833 50.0	700 19.1	1840 50.2	864 23.6	1808 49.3	740 20.2	2440 66.5	257 7.0	44 1.2
	回答しない(90)	46 51.1	40 44.4	11 12.2	43 47.8	18 20.0	48 53.3	20 22.2	55 61.1	13 14.4	1 1.1
	無回答(13)	8 61.5	3 23.1	2 15.4	6 46.2	3 23.1	8 61.5	1 7.7	4 30.8	3 23.1	1 7.7
お住まい	中央区(2267)	1544 68.1	1173 51.7	404 17.8	1075 47.4	599 26.4	1130 49.8	369 16.3	1434 63.3	177 7.8	27 1.2
	東区(1415)	970 68.6	723 51.1	282 19.9	620 43.8	383 27.1	660 46.6	269 19.0	914 64.6	118 8.3	21 1.5
	西区(779)	523 67.1	376 48.3	153 19.6	360 46.2	203 26.1	367 47.1	144 18.5	526 67.5	53 6.8	7 0.9
	南区(902)	635 70.4	460 51.0	169 18.7	405 44.9	224 24.8	478 53.0	194 21.5	547 60.6	83 9.2	9 1.0
	北区(998)	661 66.2	475 47.6	192 19.2	443 44.4	233 23.3	493 49.4	207 20.7	636 63.7	93 9.3	18 1.8
	熊本市外(132)	85 64.4	59 44.7	35 26.5	76 57.6	53 40.2	73 55.3	31 23.5	78 59.1	11 8.3	- -
	無回答(6)	2 33.3	4 66.7	- -	2 33.3	- -	1 16.7	1 16.7	1 16.7	1 16.7	1 16.7

問12 証明書取得時のオンライン申請やコンビニ交付サービスの利用状況
(集計結果については P.11 に掲載)

■属性別クロス集計表		(上段：実数、下段：%)			
		全体	利用したことがある	利用したことがない	無回答
	全体	6499	3904	2578	17
		100	60.1	39.7	0.3
年齢	19歳以下	45	23	22	-
		100	51.1	48.9	-
	20～29歳	445	300	144	1
		100	67.4	32.4	0.2
	30～39歳	995	727	268	-
		100	73.1	26.9	-
	40～49歳	1456	901	554	1
		100	61.9	38.0	0.1
	50～59歳	1556	966	587	3
		100	62.1	37.7	0.2
	60～69歳	1284	724	559	1
		100	56.4	43.5	0.1
	70～79歳	587	232	349	6
		100	39.5	59.5	1.0
	80歳以上	127	29	94	4
性別		100	22.8	74.0	3.1
	無回答	4	2	1	1
		100	50.0	25.0	25.0
	男性	2729	1778	941	10
		100	65.2	34.5	0.4
	女性	3667	2058	1603	6
		100	56.1	43.7	0.2
	回答しない	90	58	32	-
		100	64.4	35.6	-
	無回答	13	10	2	1
お住まい		100	76.9	15.4	7.7
	中央区	2267	1404	857	6
		100	61.9	37.8	0.3
	東区	1415	817	591	7
		100	57.7	41.8	0.5
	西区	779	493	284	2
		100	63.3	36.5	0.3
	南区	902	547	355	-
		100	60.6	39.4	-
	北区	998	573	424	1
		100	57.4	42.5	0.1
	熊本市外	132	67	65	-
		100	50.8	49.2	-
	無回答	6	3	2	1
		100	50.0	33.3	16.7

問13 オンライン申請を利用したいか【問12で「オンライン申請を利用したことがない」と回答した人のみ】

(集計結果についてはP. 12 に掲載)

■属性別クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

		全体	利用したい	どちらかといえば利用したい	どちらかといえば利用したくない	利用したくない	その他	無回答
	全体	2578	1043	809	358	214	117	37
		100	40.5	31.4	13.9	8.3	4.5	1.4
年齢	19歳以下	22	9	9	1	3	-	-
		100	40.9	40.9	4.5	13.6	-	-
	20～29歳	144	82	47	6	7	2	-
		100	56.9	32.6	4.2	4.9	1.4	-
	30～39歳	268	126	94	24	12	9	3
		100	47.0	35.1	9.0	4.5	3.4	1.1
	40～49歳	554	259	177	42	42	31	3
		100	46.8	31.9	7.6	7.6	5.6	0.5
	50～59歳	587	259	188	77	33	24	6
		100	44.1	32.0	13.1	5.6	4.1	1.0
	60～69歳	559	183	177	117	51	26	5
		100	32.7	31.7	20.9	9.1	4.7	0.9
	70～79歳	349	105	96	78	44	15	11
		100	30.1	27.5	22.3	12.6	4.3	3.2
	80歳以上	94	20	20	13	22	10	9
		100	21.3	21.3	13.8	23.4	10.6	9.6
性別	無回答	1	-	1	-	-	-	-
		100	-	100	-	-	-	-
	男性	941	419	267	112	86	41	16
		100	44.5	28.4	11.9	9.1	4.4	1.7
	女性	1603	615	530	243	120	74	21
		100	38.4	33.1	15.2	7.5	4.6	1.3
お住まい	回答しない	32	9	11	3	7	2	-
		100	28.1	34.4	9.4	21.9	6.3	-
	無回答	2	-	1	-	1	-	-
		100	-	50.0	-	50.0	-	-
	中央区	857	346	289	114	63	35	10
		100	40.4	33.7	13.3	7.4	4.1	1.2
	東区	591	245	167	89	48	32	10
		100	41.5	28.3	15.1	8.1	5.4	1.7
	西区	284	118	87	40	23	13	3
		100	41.5	30.6	14.1	8.1	4.6	1.1
	南区	355	143	115	44	36	11	6
		100	40.3	32.4	12.4	10.1	3.1	1.7
	北区	424	164	126	63	42	21	8
		100	38.7	29.7	14.9	9.9	5.0	1.9
	熊本市外	65	26	24	8	2	5	-
		100	40.0	36.9	12.3	3.1	7.7	-
	無回答	2	1	1	-	-	-	-
		100	50.0	50.0	-	-	-	-

問14 まちづくりや賑わい創出のため、市民が活用できる魅力的で利便性の高い施設の要素として特に重要と考えるもの

(集計結果についてはP. 13に掲載)

■属性別クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

		市のさまざまな情報を発信、提供できる展示スペース	イベントが開催できるオープンスペース	会議室 利用しやすく配置を変更できる	自習スペースや図書コーナー	休憩や飲食、談話等ができるスペース	その他	無回答	
	全体(6499)	3171 48.8	2690 41.4	1989 30.6	1829 28.1	2748 42.3	514 7.9	207 3.2	
年齢	19歳以下(45)	18 40.0	20 44.4	10 22.2	26 57.8	21 46.7	3 6.7	2 4.4	
	20～29歳(445)	182 40.9	233 52.4	120 27.0	186 41.8	198 44.5	18 4.0	1 0.2	
	30～39歳(995)	404 40.6	505 50.8	303 30.5	377 37.9	439 44.1	62 6.2	28 2.8	
	40～49歳(1456)	691 47.5	651 44.7	496 34.1	492 33.8	620 42.6	116 8.0	28 1.9	
	50～59歳(1556)	762 49.0	646 41.5	493 31.7	400 25.7	637 40.9	133 8.5	28 1.8	
	60～69歳(1284)	720 56.1	460 35.8	401 31.2	258 20.1	538 41.9	110 8.6	41 3.2	
	70～79歳(587)	337 57.4	155 26.4	144 24.5	74 12.6	244 41.6	60 10.2	56 9.5	
	80歳以上(127)	56 44.1	19 15.0	21 16.5	16 12.6	50 39.4	12 9.4	22 17.3	
	無回答(4)	1 25	1 25	1 25	- -	1 25	- -	1 25	
	性別	男性(2729)	1322 48.4	1214 44.5	767 28.1	599 21.9	1094 40.1	273 10.0	88 3.2
		女性(3667)	1820 49.6	1443 39.4	1187 32.4	1195 32.6	1606 43.8	227 6.2	110 3.0
		回答しない(90)	24 26.7	27 30.0	31 34.4	33 36.7	45 50.0	13 14.4	8 8.9
		無回答(13)	5 38.5	6 46.2	4 30.8	2 15.4	3 23.1	1 7.7	1 7.7
お住まい		中央区(2267)	1085 47.9	980 43.2	649 28.6	601 26.5	939 41.4	199 8.8	74 3.3
	東区(1415)	676 47.8	550 38.9	465 32.9	397 28.1	606 42.8	111 7.8	47 3.3	
	西区(779)	397 51.0	325 41.7	240 30.8	230 29.5	322 41.3	53 6.8	21 2.7	
	南区(902)	460 51.0	361 40.0	274 30.4	267 29.6	380 42.1	59 6.5	31 3.4	
	北区(998)	484 48.5	401 40.2	318 31.9	295 29.6	436 43.7	85 8.5	33 3.3	
	熊本市外(132)	68 51.5	72 54.5	42 31.8	38 28.8	63 47.7	7 5.3	- -	
	無回答(6)	1 16.7	1 16.7	1 16.7	1 16.7	2 33.3	- -	1 16.7	

問15 本庁舎等と一緒にあると便利だと思う機能(有料の民間施設)

(集計結果についてはP.14に掲載)

■属性別クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

		をこ 備ども えたもの たための 屋内の遊 び場 具やおも ちゃ	様 々な教 養講座 を提 供する 施設	ア、商 業施設 (コン ビニ エンス スト ー)	飲 食 施 設	そ の 他	無 回 答
	全体(6499)	1790	2094	4067	3191	589	286
		27.5	32.2	62.6	49.1	9.1	4.4
年 齢	19歳以下(45)	12	13	26	24	1	4
		26.7	28.9	57.8	53.3	2.2	8.9
	20～29歳(445)	183	117	312	240	17	7
		41.1	26.3	70.1	53.9	3.8	1.6
	30～39歳(995)	477	271	705	504	65	25
		47.9	27.2	70.9	50.7	6.5	2.5
	40～49歳(1456)	432	495	983	696	128	60
		29.7	34.0	67.5	47.8	8.8	4.1
	50～59歳(1556)	309	483	982	817	158	47
		19.9	31.0	63.1	52.5	10.2	3.0
	60～69歳(1284)	301	463	729	603	132	62
		23.4	36.1	56.8	47.0	10.3	4.8
	70～79歳(587)	67	216	278	253	77	56
		11.4	36.8	47.4	43.1	13.1	9.5
	80歳以上(127)	9	35	51	53	11	23
		7.1	27.6	40.2	41.7	8.7	18.1
性 別	無回答(4)	-	1	1	1	-	2
		-	25.0	25.0	25.0	-	50.0
	男性(2729)	586	661	1780	1370	298	123
		21.5	24.2	65.2	50.2	10.9	4.5
	女性(3667)	1176	1406	2231	1781	274	152
		32.1	38.3	60.8	48.6	7.5	4.1
お 住 まい	回答しない(90)	27	24	49	38	16	8
		30.0	26.7	54.4	42.2	17.8	8.9
	無回答(13)	1	3	7	2	1	3
		7.7	23.1	53.8	15.4	7.7	23.1
	中央区(2267)	572	682	1452	1118	226	81
		25.2	30.1	64.0	49.3	10.0	3.6
	東区(1415)	392	467	850	702	132	75
		27.7	33.0	60.1	49.6	9.3	5.3
	西区(779)	237	251	512	377	55	36
		30.4	32.2	65.7	48.4	7.1	4.6
	南区(902)	277	304	557	450	76	34
		30.7	33.7	61.8	49.9	8.4	3.8
	北区(998)	271	352	599	480	90	52
		27.2	35.3	60.0	48.1	9.0	5.2
	熊本市外(132)	40	37	94	61	10	6
		30.3	28.0	71.2	46.2	7.6	4.5
	無回答(6)	1	1	3	3	-	2
		16.7	16.7	50.0	50.0	-	33.3

問4 過去1年間、本庁舎等に訪れた回数 × 問5 本庁舎等に訪れた交通手段

【問5は、問4で「本庁舎等に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】

(集計結果については P. 19 に掲載)

■設問間クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

問4 \ 問5	徒歩	自転車	バイク	自動車	タクシー	バス	市電	電車 (電鉄、 J R)	その他	無回答
全 体 (4648)	542	317	131	2201	23	955	424	38	14	3
	11.7	6.8	2.8	47.4	0.5	20.5	9.1	0.8	0.3	0.1
1 ～ 2 回 (2235)	280	120	41	1132	12	437	195	11	6	1
	12.5	5.4	1.8	50.6	0.5	19.6	8.7	0.5	0.3	0
3 ～ 4 回 (912)	93	67	18	455	3	175	93	2	4	2
	10.2	7.3	2	49.9	0.3	19.2	10.2	0.2	0.4	0.2
5 回以上 (1501)	169	130	72	614	8	343	136	25	4	-
	11.3	8.7	4.8	40.9	0.5	22.9	9.1	1.7	0.3	-
無回答 (-)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

問4 過去1年間、本庁舎等に訪れた回数 × 問12 オンライン申請の利用状況
(集計結果については P. 20 に掲載)

■設問間クロス集計表 (上段：実数、下段：%)

問4 問12	利用 した こと が あ る	利 用 し た こ と が な い	無 回 答
全 体 (6499)	3904	2578	17
	60.1	39.7	0.3
訪れたことがない (1823)	945	874	4
	51.8	47.9	0.2
1 ～ 2 回 (2235)	1354	877	4
	60.6	39.2	0.2
3 ～ 4 回 (912)	581	328	3
	63.7	36	0.3
5 回以上 (1501)	1008	489	4
	67.2	32.6	0.3
無回答 (28)	16	10	2
	57.1	35.7	7.1

問4 過去1年間、本庁舎等に訪れた回数 × 問13 これまでにオンライン申請を利用したこと
がない人のオンライン申請の利用意向
【問13は、問12で「オンライン申請を利用したことがない」と回答した人のみが回答】
(集計結果については P. 21 に掲載)

■設問間クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

問4 \ 問13	利用 したい	どちら かとい えば利 用	ど ち ら か と い え ば 利 用	利 用 し た く な い	そ の 他	無 回 答
全 体 (2578)	1043	809	358	214	117	37
	40.5	31.4	13.9	8.3	4.5	1.4
訪れたことがない (874)	338	286	113	83	39	15
	38.7	32.7	12.9	9.5	4.5	1.7
1～2回 (877)	346	277	123	76	46	9
	39.5	31.6	14	8.7	5.2	1
3～4回 (328)	139	97	50	26	12	4
	42.4	29.6	15.2	7.9	3.7	1.2
5回以上 (489)	220	145	70	28	19	7
	45	29.7	14.3	5.7	3.9	1.4
無回答 (10)	-	4	2	1	1	2
	-	40	20	10	10	20

問5 本庁舎等に訪れた交通手段 × 問6 同伴者

【問5・問6は、問4で「本庁舎に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】

(集計結果についてはP. 22 に掲載)

■設問間クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

問5 \ 問6	未就学児	児童・生徒	未成人	成人	介護・介助が必要な方	同伴者なし	その他	無回答
全 体 (4648)	298 6.4	286 6.2	83 1.8	1281 27.6	128 2.8	2923 62.9	39 0.8	28 0.6
徒歩 (542)	15 2.8	16 3	6 1.1	92 17	4 0.7	424 78.2	1 0.2	4 0.7
自転車 (317)	15 4.7	7 2.2	8 2.5	50 15.8	4 1.3	249 78.5	1 0.3	3 0.9
バイク (131)	3 2.3	8 6.1	1 0.8	11 8.4	- -	113 86.3	1 0.8	1 0.8
自動車 (2201)	202 9.2	194 8.8	53 2.4	808 36.7	75 3.4	1136 51.6	15 0.7	11 0.5
タクシー (23)	1 4.3	- -	- -	12 52.2	2 8.7	7 30.4	2 8.7	- -
バス (955)	31 3.2	43 4.5	10 1	212 22.2	36 3.8	661 69.2	7 0.7	6 0.6
市電 (424)	29 6.8	16 3.8	5 1.2	84 19.8	5 1.2	298 70.3	8 1.9	- -
電車 (電鉄、JR) (38)	1 2.6	1 2.6	- -	10 26.3	1 2.6	25 65.8	2 5.3	1 2.6
その他 (14)	- -	- -	- -	1 7.1	1 7.1	10 71.4	2 14.3	- -
無回答 (3)	1 33.3	1 33.3	- -	1 33.3	- -	- -	- -	2 66.7

問4 過去1年間、本庁舎等に訪れた回数 × 問10 周辺の商業施設や飲食店などの利用状況
 【問10は、問4で「本庁舎に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】
 （集計結果についてはP. 23 に掲載）

■設問間クロス集計表

（上段：実数、下段：％）

問4 問10	毎回立ち寄る	ほぼ毎回立ち寄る	時々立ち寄る	ほぼ立ち寄らない	無回答
全 体 (4648)	742	806	1490	1557	53
	16	17.3	32.1	33.5	1.1
1～2回 (2235)	333	363	595	913	31
	14.9	16.2	26.6	40.9	1.4
3～4回 (912)	144	172	320	269	7
	15.8	18.9	35.1	29.5	0.8
5回以上 (1501)	265	271	575	375	15
	17.7	18.1	38.3	25	1
無回答 (-)	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-

問10 周辺の商業施設や飲食店などの利用状況 × 問14 市民が求める利便性の高い機能
(交流施設)

【問10は、問4で「本庁舎に訪れたことがある」と回答した人のみが回答】

(集計結果については P. 24 に掲載)

■設問間クロス集計表

(上段：実数、下段：%)

問10 問14	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況
	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況	市、町の 交流施設 の提供 状況
全 体 (4648)	2190	1990	1387	1291	2002	371	141
	47.1	42.8	29.8	27.8	43.1	8	3
毎回立ち寄る (742)	380	304	220	248	351	51	14
	51.2	41	29.6	33.4	47.3	6.9	1.9
ほぼ毎回立ち寄る (806)	422	348	279	234	383	55	15
	52.4	43.2	34.6	29	47.5	6.8	1.9
時々立ち寄る (1490)	760	625	467	420	720	112	39
	51	41.9	31.3	28.2	48.3	7.5	2.6
ほぼ立ち寄らない (1557)	616	691	405	379	531	152	64
	39.6	44.4	26	24.3	34.1	9.8	4.1
無回答 (53)	12	22	16	10	17	1	9
	22.6	41.5	30.2	18.9	32.1	1.9	17

問13 オンライン申請の利用意向 × 問9 本庁舎等を訪れた際に、不便に感じたことや困ったこと

【問13は、問12で「オンライン申請を利用したことがない」と回答した人のみ回答・問9は、問4で「本庁舎を訪れたことがある」と回答した人のみ回答】

(集計結果についてはP. 25 に掲載)

■設問間クロス集計表

■設問間クロス集計表		(上段：実数、下段：%)									
問13	問9	目的の場所がわかりにくい（案内表示がわかりにくい）	窓口が分散しており、何箇所もまわらなければいけない	部署が分散しており、異なる建物を行き来しなければならぬ	窓口の待ち時間が長い	相談窓口のプライバシー対策が不十分である	待合スペースの広さ、椅子の数が不足している	こどもの待機場所（キッズスペース）がない	授乳室が使いづらい、不足している	トイレが不足している	バリアフリートイレが不足している
全 体（1694）		420	282	160	436	179	261	125	42	375	120
		24.8	16.6	9.4	25.7	10.6	15.4	7.4	2.5	22.1	7.1
利用したい（705）		173	104	70	169	56	97	56	20	138	49
		24.5	14.8	9.9	24	7.9	13.8	7.9	2.8	19.6	7
どちらかといえば利用したい（519）		144	99	55	145	61	96	37	15	124	37
		27.7	19.1	10.6	27.9	11.8	18.5	7.1	2.9	23.9	7.1
どちらかといえば利用したくない（243）		55	45	19	55	30	33	15	2	61	14
		22.6	18.5	7.8	22.6	12.3	13.6	6.2	0.8	25.1	5.8
利用したくない（130）		26	19	9	41	22	18	9	4	28	14
		20	14.6	6.9	31.5	16.9	13.8	6.9	3.1	21.5	10.8
その他（77）		18	12	7	22	9	14	6	1	21	6
		23.4	15.6	9.1	28.6	11.7	18.2	7.8	1.3	27.3	7.8
無回答（20）		4	3	-	4	1	3	2	-	3	-
		20	15	-	20	5	15	10	-	15	-

■設問間クロス集計表

■設問間クロス集計表		(上段：実数、下段：%)										
問13	問9	照明の明るさが不十分である	空調環境が快適でない（暑い、寒い）	床が歩みにくい、滑りやすい	通路や階段などの手すりの設置が不十分である	エレベーターの待ち時間が長い	通路が狭く、ぶつかりそう、車いす等利用しづらい	駐車場・駐輪場が別棟であり、本庁舎等への移動が大変	障がい者等用駐車場が不足している、場所がわかりにくい	不便と感じたことは無い	その他	無回答
全 体（1694）		318	169	211	79	269	196	507	85	309	209	42
		18.8	10	12.5	4.7	15.9	11.6	29.9	5	18.2	12.3	2.5
利用したい（705）		149	71	90	27	107	84	228	22	123	74	14
		21.1	10.1	12.8	3.8	15.2	11.9	32.3	3.1	17.4	10.5	2
どちらかといえば利用したい（519）		93	53	65	26	94	58	160	25	84	72	7
		17.9	10.2	12.5	5	18.1	11.2	30.8	4.8	16.2	13.9	1.3
どちらかといえば利用したくない（243）		36	25	34	11	32	27	58	16	57	24	7
		14.8	10.3	14	4.5	13.2	11.1	23.9	6.6	23.5	9.9	2.9
利用したくない（130）		21	11	14	7	19	14	29	15	32	18	8
		16.2	8.5	10.8	5.4	14.6	10.8	22.3	11.5	24.6	13.8	6.2
その他（77）		12	8	7	7	16	11	25	7	12	19	3
		15.6	10.4	9.1	9.1	20.8	14.3	32.5	9.1	15.6	24.7	3.9
無回答（20）		7	1	1	1	1	2	7	-	1	2	3
		35	5	5	5	5	10	35	-	5	10	15

III.調査票

熊本市本庁舎等に関する市民アンケート

調査票

アンケート調査にご協力いただく市民の皆様へ

日頃から、市政運営に対しましてご理解、ご協力をいただき深く感謝申し上げます。

熊本市本庁舎及び議会棟、中央区役所（以下、「本庁舎等」という。）については、昭和56年（1981年）の竣工以来、一度も大規模改修を行っておらず、建物全体の老朽化が進み、設備の更新等が喫緊の課題となっていました。

平成28年（2016年）に熊本地震が発生し、災害時に市民の生命・財産を守るための極めて重要な防災拠点である本庁舎等について、耐震性能が十分か確認する必要があると考えられたことから、平成29年度（2017年度）に、長寿命化に向けた大規模改修の手法検討調査にあわせて、耐震性能調査を実施したところ、本庁舎等は、現行の建築基準法等が求める耐震性能を有していないことが判明しました。

この調査結果について、一部の専門家から疑問が呈されるとともに、市議会からも様々な意見が出されたことから、令和2年度（2020年度）に、更なる調査を実施したところ、再び現行の建築基準法等が求める耐震性能を有していないという結果が示されました。

この令和2年度（2020年度）の調査結果についても、改めて一部の専門家から疑問が呈されるとともに、市議会においても更なる検証を行うべきとの意見が示されたことから、本庁舎等の耐震性能を含め多角的な視点で審議を行うため、令和3年（2021年）に「本庁舎等整備の在り方に関する有識者会議（以下、「有識者会議」という。）」を設置し、本庁舎等の整備の在り方について諮問を行いました。

その結果、有識者会議から、令和5年（2023年）5月30日に“本庁舎等は、現行の建築基準法等が求める耐震性能を有しておらず、周辺への影響等の要因により耐震改修の実現性が低い。また、機械設備が地下に配置されているなど、防災拠点としての機能を果たすことができないリスクがある。さらに、来庁者の待合スペースや様々な市民の相談室が不足している。このような様々な課題を解消し、市民サービスを向上させ、将来の社会情勢の変化にも柔軟に対応し容易に機能転換ができるよう、建て替えるべきである“という旨の答申が出されたところです。

今回、よりよい本庁舎等の在り方を検討するため、現在の本庁舎等を市民の皆様がどのように利用され、どのように感じていらっしゃるのか、また、本庁舎等は今後どうあるべきかということについて、ご意見を伺うことが重要であると考え、アンケート調査を実施させていただくことといたしました。

皆様には、お忙しい中大変恐縮ではございますが、本アンケート調査にご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。

なお、本庁舎等に関する概要については、別添資料のご確認をお願いいたします。

令和5年（2023年）9月 熊本市長

大西一史

《 アンケート調査について 》

■ アンケート調査の対象者

本調査は、どなたでもご回答いただけます。

いただきましたご意見・ご回答の内容につきましては、このアンケートの集計・分析のみに活用し、それ以外には使用いたしません。

アンケートは無記名で行いますので、個人が特定されることはありません。

■ 回答期限

令和5年（2023年）9月30日（土）まで

■ 回答方法（回答は1人1回・以下のいずれかの方法を選び回答してください。）

（1）アンケート用紙に直接記入して回答

- このアンケート用紙に回答をご記入いただき、各区役所及び各まちづくりセンターに設置しております「アンケート回収箱」へ投函してください。

（2）インターネットによる回答

- お手持ちの携帯電話などで、右記二次元コードを読み込んで回答してください。



■ お問い合わせ

熊本市 政策局 総合政策部 政策企画課 庁舎建設準備室

電話：096-328-2089（直通）

FAX：096-324-1713

電子メール：choushakensetsu@city.kumamoto.lg.jp

以下の質問にお答えください。

回答にあたっては、該当の番号を「○」で囲んでください。

問1 あなたの年齢をお答えください。(令和6年(2024年)3月31日時点)

- | | | |
|-----------|-----------|-----------|
| 1. 19歳以下 | 2. 20～29歳 | 3. 30～39歳 |
| 4. 40～49歳 | 5. 50～59歳 | 6. 60～69歳 |
| 7. 70～79歳 | 8. 80歳以上 | |

問2 あなたの性別をお答えください。

- | | | |
|-------|-------|----------|
| 1. 男性 | 2. 女性 | 3. 回答しない |
|-------|-------|----------|

問3 あなたのお住まいの区をお答えください。

- | | | |
|--------|-------|---------|
| 1. 中央区 | 2. 東区 | 3. 西区 |
| 4. 南区 | 5. 北区 | 6. 熊本市外 |

問4 過去1年間、本庁舎等※を訪れた回数についてお答えください。(1つだけ)

※本庁舎等とは、本庁舎(駐輪場別館、民間ビルを含む)、中央区役所、議会をいいます。

1. 訪れたことがない
→「訪れたことがない」と回答された方は問11にお進みください。
- | | | |
|---------|---------|---------|
| 2. 1～2回 | 3. 3～4回 | 4. 5回以上 |
|---------|---------|---------|

問5 過去1年間、本庁舎等を訪れた際の主な交通手段をお答えください。(1つだけ)

※複数の交通手段で訪れた場合、移動時間が最も長い交通手段をお答えください。

- | | | |
|-----------|--------------|--------|
| 1. 徒歩 | 2. 自転車 | 3. バイク |
| 4. 自動車 | 5. タクシー | 6. バス |
| 7. 市電 | 8. 電車(電鉄、JR) | |
| 9. その他() | | |

問6 本庁舎等を訪れた際の同伴者についてお答えください。(いくつでも可)

- | | | |
|-----------|---------------|----------|
| 1. 未就学児 | 2. 児童・生徒 | 3. 未成人 |
| 4. 成人 | 5. 介護・介助が必要な方 | 6. 同伴者なし |
| 7. その他() | | |

問7 過去1年間、どのような用件で中央区役所※を訪れましたか。

以下の表の中で該当するものについて、回答の欄に○を付けてください。(いくつでも可)

※中央区役所とは、本庁舎1～3階にある区民課、マイナンバーセンター、パスポートセンター、総務企画課、福祉課、中央区まちづくりセンター、保護課、保健こども課のことを指します。

	用 件		回答	関連部署
窓口申請	1	戸籍・住民・印鑑等の登録や各種証明書に関すること		区民課
	2	マイナンバーカードやパスポートに関すること		マイナンバーセンター パスポートセンター
相談関係	3	介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉などに関すること		福祉課
	4	児童手当・児童扶養手当、保育園入所受付など児童福祉に関すること		保健こども課
	5	自治会、交通安全や防犯などに関すること		総務企画課
	6	地域活動、市民協働、まちづくりへの参加等に関する相談		中央区まちづくりセンター
その他	7	その他の用件 ()		—
	8	中央区役所には訪れていない		—

問 8 過去 1 年間、どのような用件で本庁を訪れましたか。
以下の表の中で該当するものについて、回答の欄に○を付けてください。(いくつでも可)

	用 件		回答	関連部署
窓口申請	1	国民健康保険・国民年金などに関すること		国保年金課
	2	事業の許認可等に関する手続きなど		建築指導課、 介護事業指導課等
	3	住宅に係る申請等に関する手続きなど		住宅政策課等
	4	税金の申告、納付、相談など		市民税課、 納税課等
相談関係	5	介護保険、高齢者福祉、障がい者福祉、その他福祉に関すること		介護保険課、 障がい福祉課等
	6	自治会、交通安全や防犯などに関すること		地域政策課、 生活安全課等
	7	地域活動、市民協働、まちづくりへの参加等に関する相談		地域政策課等
	8	都市計画、建築、道路、その他土地・地域環境に関する相談など		都市政策課、 資産マネジメント課等
	9	その他の相談（ ）		—
その他	10	会議（審議会、集会等）への参加・傍聴など		—
	11	市から受注した仕事の打合せや入札・契約など		契約政策課、 工事契約課等
	12	期日前投票・不在者投票		選挙管理委員会
	13	その他の用件（ ）		—
	14	本庁には訪れていない		—

問 9 本庁舎等を訪れた際に、不便に感じたことや困ったことがありますか。
以下の表の中で該当するものについて、回答の欄に○を付けてください。(いくつでも可)

	内 容		回答
窓口について	1	目的の場所がわかりにくい(案内表示がわかりにくい)	
	2	窓口が分散しており、何箇所もまわらなければいけない	
	3	本庁舎の一部の部署が本庁舎周辺に分散しているため、目的に応じて異なる建物を行き来しなければならない	
	4	窓口の待ち時間が長い	
	5	相談窓口のプライバシー対策が不十分である	
共用スペースについて	6	待合スペースの広さ、椅子の数が不足している	
	7	こどもの待機場所(キッズスペース)がない	
	8	授乳室が使いづらい、不足している	
	9	トイレが不足している	
	10	ベビーチェア付・車椅子利用者対応・オストメイト対応等のバリアフリートイレが不足している	
施設内環境について	11	照明の明るさが不十分である	
	12	空調環境が快適でない(暑い、寒い)	
	13	タイル等で床がでこぼこしていて歩きにくい、雨で床が滑りやすい	
	14	通路や階段などの手すりの設置が不十分である	
	15	エレベーターの待ち時間が長い	
	16	通路が狭く、すれ違う人とぶつかりそうになる、また、車椅子やベビーカーが利用しづらい	
駐車場・駐輪場について	17	駐車場・駐輪場が別棟であり、本庁舎等への移動が大変	
	18	障がい者等用駐車場が不足している、場所がわかりにくい	
その他	19	不便と感じたことは無い	
	20	その他 ()	

問 10 本庁舎等を訪れる際に、その前後に、本庁舎等付近の商業施設や飲食店などへ立ち寄ることはありますか。(1つだけ)

1. 毎回立ち寄る
2. ほぼ毎回立ち寄る
3. 時々立ち寄る
4. ほぼ立ち寄らない

●本庁舎等の整備について、ご回答ください。

問 11 本庁舎等に求める要素として、今後、特に重要と考えるものをお答えください。

(いくつでも可)

1. 市民の生命・財産を守るため、地震や水害などの災害に強く、迅速な災害復旧の拠点となる庁舎であること
2. デジタル技術の活用により、早くて快適な行政サービスが提供される庁舎であること
3. 多様な交流ができる開かれた庁舎であること
4. 全ての人が安全で快適に利用できるよう、ユニバーサルデザインに配慮された庁舎であること
5. 景観・デザインに優れ、市のシンボルとなる庁舎であること
6. 維持管理コストも含め、本庁舎等に必要経費を抑制し、経済性に優れた庁舎であること
7. 脱炭素に資するなど環境に配慮した庁舎であること
8. 電車やバス等の公共交通機関によるアクセスが良いなど利便性の高い場所にあること
9. その他 ()

●行政機能について、ご回答ください。

問 12 これまでに、住民票などの証明書を取得するため、携帯電話(スマートフォン等)やパソコンからのオンライン申請や、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービスを利用したことはありますか。(1つだけ)

1. 利用したことがある
2. 利用したことがない

今後、デジタル技術の進展により、行政手続きのオンライン化がさらに進み、携帯電話（スマートフォン等）やパソコンで簡単に手続きができるようになった場合、オンライン申請を利用したいですか。（１つだけ）

- まちづくり機能について、ご回答ください。

1. 市内のイベントや暮らしに役立つお知らせ、観光や特産等の市の魅力に関する情報等、さまざまな情報を発信、提供できる展示スペース
2. イベントが開催できるオープンスペース
3. 市民同士のミーティングやワークショップ等に利用しやすく、用途に応じて、可動式間仕切りや机等の配置を変更できる会議室
4. 自習スペースや図書コーナー
5. 休憩や飲食、談話等ができるスペース
6. その他（ ）

1. こどものための遊具やおもちゃを備えた屋内の遊び場
2. 様々な教養講座を提供する施設
3. 商業施設（コンビニエンスストア、書店等）
4. 飲食施設
5. その他（ ）

問 1 6 最後に、本庁舎等について、ご意見がありましたらご記入ください。
(自由記述)

以上でアンケートは終了になります。
最後までご回答いただき、ありがとうございました。

お手数をお掛けいたしますが、記入漏れがないかご確認のうえ、

令和5年(2023年)9月30日(土)までに、
各区役所及び各まちづくりセンターに設置しております「アンケート回収箱」へ
投函してください。

なお、アンケートの集計結果については、熊本市公式ホームページ上で公表いたします。
今後とも、本市の市政運営にご協力いただきますようお願い申し上げます。