

行政窓口・地域センターの業務と配置の 再構築に関する調査研究

2018年3月

東京都 町田市
一般財団法人 地方自治研究機構

行政窓口・地域センターの業務と配置の
再構築に関する調査研究

2018年3月

東京都 町田市

一般財団法人 地方自治研究機構

はじめに

少子高齢化の進行に伴う本格的な人口減少社会の到来や、厳しい財政状況が続くなど、地方を取り巻く環境が一層厳しさを増す中で、地方公共団体は、住民ニーズを的確に捉え、地域の特性を活かしながら、産業振興による地域の活性化、公共施設の維持管理等の複雑多様化する諸課題の解決に自らの判断と責任において取り組まなければなりません。

また、近年、様々な自然災害が頻発しており、安心・安全への住民の関心は極めて高いことから、地方公共団体は万全の備えを行い、住民の生命と安全を守る態勢を整えることが求められています。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の団体が抱える課題を取り上げ、当該団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は8つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

本研究の対象である町田市においては、公共施設等の総合的かつ計画的な管理を行うための基本的な方針を示す、「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」を2016年3月に策定し、①施設総量の圧縮、②ライフサイクルコストの縮減、③官民連携によるサービス向上、④既存資源の有効活用の4つの基本方針を定めると共に、施設機能ごとの主な検討の方向性を示されています。この「町田市公共施設等総合管理計画」の基本方針に基づき、本調査研究では、施設の集約化により総量圧縮する一方、維持する建物について、複合化・多機能化や長寿命化により、地域拠点として機能強化を図るためにも、市民部が所管する19施設が担うべき機能やサービス提供の在り方等について検討し、機能の再構築に関する調査研究を行いました。

本研究の企画及び実施に当たりましては、研究委員会の委員長及び委員を始め、関係者の皆様から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本研究は、公益財団法人 地域社会振興財団の交付金を受けて、町田市と当機構とが共同で行ったものであり、ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば大変幸いです。

2018年3月

一般財団法人 地方自治研究機構
理事長 山中 昭 栄

目次

| | |
|--------------------------------|----|
| 序章 調査研究の概要 | 1 |
| 1 調査研究の背景と目的..... | 3 |
| 2 調査研究の流れと全体像..... | 4 |
| 3 調査研究の体制..... | 6 |
| 第1章 町田市の概要 | 9 |
| 1 町田市の概況..... | 11 |
| 2 関連する上位計画・構想・施策・取組..... | 13 |
| 第2章 ICT利活用関連の取組状況..... | 15 |
| 1 総務省等政府関連の動向..... | 17 |
| 2 他自治体での取組..... | 24 |
| 3 コンビニ連携等行政サービスのICT利活用の動向..... | 32 |
| 4 まとめ..... | 33 |
| 第3章 他自治体の視察調査 | 35 |
| 1 視察調査..... | 37 |
| 2 まとめ..... | 52 |
| 第4章 行政窓口機能・施設利用（貸出）機能の現状 | 55 |
| 1 調査方法..... | 57 |
| 2 行政窓口機能の過去利用実績..... | 58 |
| 3 施設利用（貸出）機能の過去利用実績..... | 61 |
| 4 結果まとめ..... | 67 |
| 第5章 利用者アンケート調査 | 69 |
| 1 調査方法..... | 71 |
| 2 行政窓口機能に関する調査結果集計、分析..... | 74 |
| 3 施設利用（貸出）機能に関する調査結果集計、分析..... | 84 |
| 4 結果まとめ..... | 94 |
| 第6章 今後のニーズ・環境変化の想定 | 95 |

| | | |
|--------------------------|----------------------------------|-----|
| 1 | 人口動態推計..... | 97 |
| 2 | 公共交通機関..... | 109 |
| 3 | 行政窓口機能..... | 112 |
| 4 | 施設利用（貸出）機能..... | 121 |
| 5 | 関連施設設置状況..... | 127 |
| 第7章 望まれる機能の在り方について | | 135 |
| 1 | ニーズ変化に対応するアイデアの検討..... | 137 |
| 2 | 委員会での議論..... | 152 |
| 3 | 今後の取組に対する考察..... | 154 |
| 調査研究委員会名簿 | | 159 |
| 参考資料 | | 163 |
| 1 | 調査の概要..... | 165 |
| 2 | 利用者アンケート【行政窓口機能】の調査結果概要..... | 168 |
| 3 | 利用者アンケート【施設利用（貸出）機能】の調査結果概要..... | 198 |

序章 調査研究の概要

序章 調査研究の概要

1 調査研究の背景と目的

(1) 背景と目的

町田市は、公共施設等の総合かつ計画的な管理を行うための基本的な方針を示す、「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」を2016年3月に策定した。この「基本計画」では、①施設総量の圧縮、②ライフサイクルコストの縮減、③官民連携によるサービス向上、④既存資源の有効活用の4つの基本方針を定めると共に、施設機能ごとの主な検討の方向性を示している。

今後、「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」の考え方に沿って計画的かつ着実に公共施設マネジメントを推進するため、実施する取組について具体的な計画である「公共施設再編計画」を策定し、第1期再編プログラム（2018年度～2026年度の9箇年）において、進める取組をスケジュールとともに詳細化することとしている。

市民部が所管する施設は、その時々々の需要に応じて建設されており、必ずしも全市的な配置計画に基づき建設されておらず、また、施設の老朽化により計画的な建替え・修繕による延命措置を講じる時期を迎えている。このため、「公共施設再編計画」に基づき、市民部施設の配置も含めた再編計画を早期に策定することが求められている。

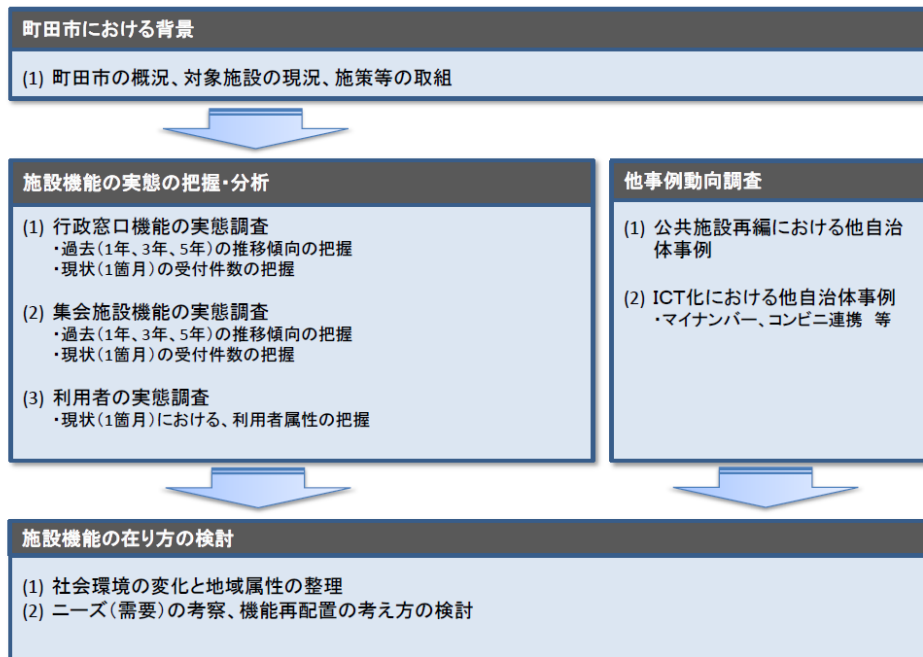
市民部では、行政窓口や施設の貸し出しなどを行っている市民センター（6施設）、証明書の発行窓口などを行っている連絡所（5施設）、施設の貸し出しなどを行っているコミュニティセンター（8施設）の施設を所管している。

「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」の基本方針に基づき、施設の集約化により総量圧縮する一方、維持する建物について、複合化・多機能化や長寿命化により、地域拠点として機能強化を図るためにも、市民部が所管する19施設が担うべき機能やサービス提供の在り方等について検討し、その配置も含め機能の再構築に関する調査研究を行うことを目的とする。

2 調査研究の流れと全体像

本調査研究の全体像を下図表に示す。

図表 序-1 調査研究の全体像

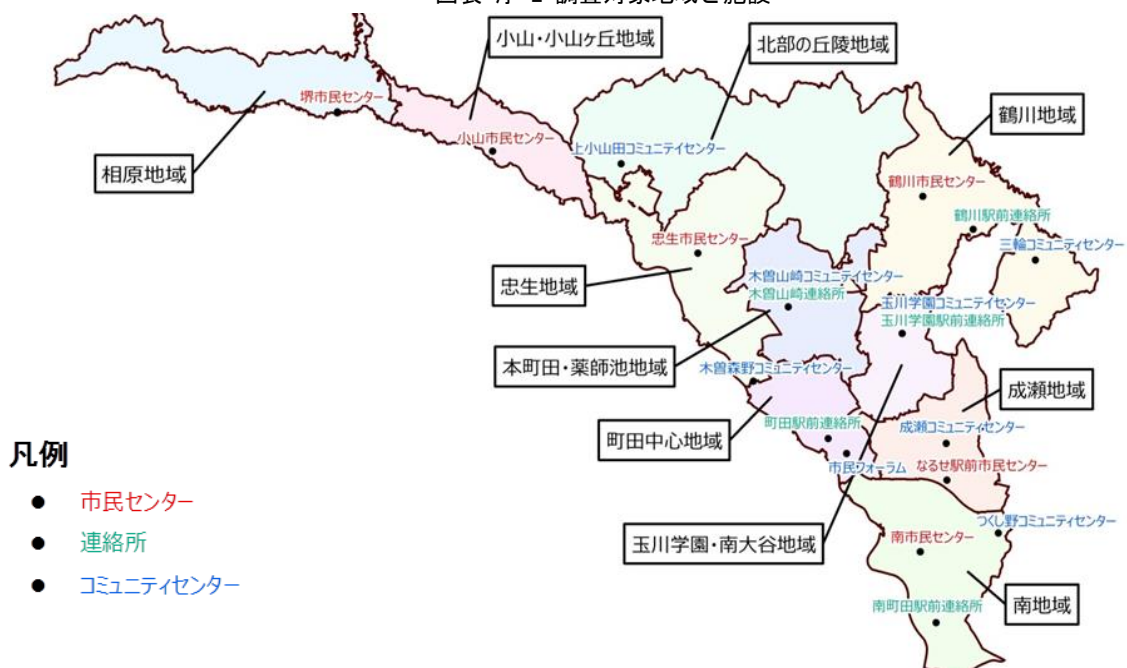


各内容は以下のとおりである。

(1) 町田市における背景

調査研究の具体的な方向性を確認するために、関連施策等の取組等を考慮し、調査研究に至った背景や現状を再確認し、調査対象地域及び施設の選定を行った。調査研究対象は、下図表に示す地域と施設（市民センター、連絡所、コミュニティセンター）とした。

図表 序-2 調査対象地域と施設



凡例

- 市民センター
- 連絡所
- コミュニティセンター

本報告書における町田市の地図については、2016年町田市都市計画図を使用して作成したものです。

(2) 施設機能の実態の把握・分析

対象施設における、「行政窓口機能」「施設利用機能」の実績及び傾向を把握するために、以下にあげる項目を実施した。

【傾向把握】 各対象における各機能の件数の推移を集計分析し、傾向を把握した。なお、過去件数は、市が保有する、前年度・3年前・5年前の3時期の年間集計件数を利用した。

【現状把握】 本調査研究実施期間内における1箇月の件数の推移を集計し現状を把握した。

また、各対象機能の利用者の年齢、性別、利用交通手段や所要時間等、各機能が持つ利用属性を把握するため、以下に述べる、利用者の実態についてアンケート調査を実施した（図表 序-3 参照）。

【現状把握】 計測期間（1箇月）における「行政窓口機能」「施設利用機能」の推移を集計し、現状を把握した。なお、集会施設貸出機能に関しては、町田市の「まちだ施設案内予約システム」での情報も活用した。

図表 序-3 利用者アンケート実施概要

| 実施項目 | 内容 |
|----------|---|
| アンケート方法 | 当該施設における、アンケート回答用紙「留め置き」。窓口職員による配布。 アンケート回答用紙：記入者の負担を軽減するため、A4用紙1枚を想定。 |
| 計測期間 | 1箇月間 |
| アンケート項目案 | 年齢層、性別、利用目的、交通手段及び施設までの所要時間、利用理由等 |

(3) 他事例動向調査

他自治体においても公共施設再編に関する取組が行われており、「再編のモデル事業」を設定し、実行計画等の検討推進を行っている自治体がある。また、各自治体で既に「マイナンバー」を活用した行政サービスが実施されており、他自治体においても応用展開が進むことが予想される。

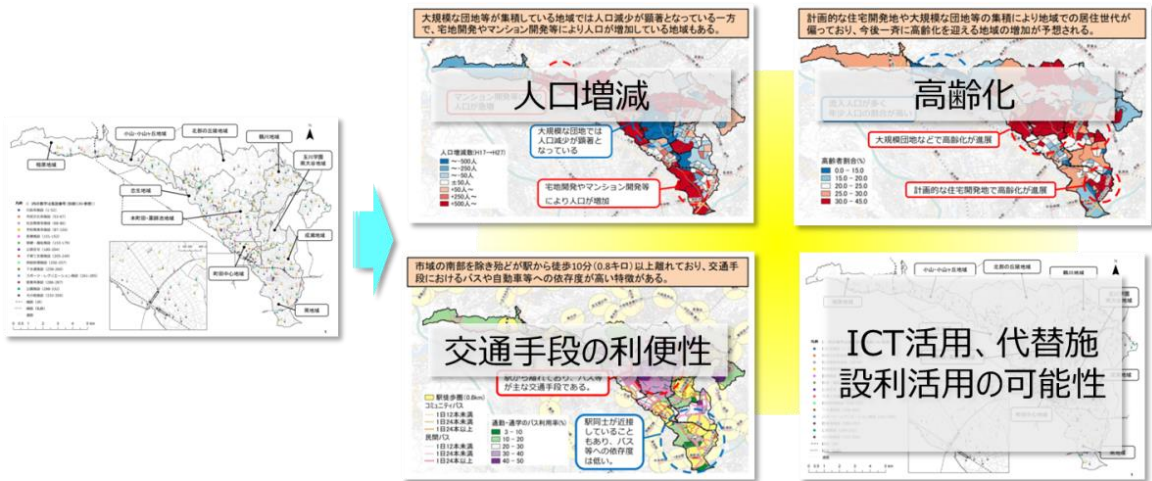
他自治体での取組について、Web等文献調査を行い、本調査研究での検討に資する他自治体事例を視察調査した。

(4) 施設機能の在り方の検討

社会環境の変化による利用者の変化（対象人口や利用者の行動様式等）に従い、「行政窓口機能」「施設貸出機能」の需要は大きく変化すると考えられる。

需要に影響を与えると考えられる要因として、以下のようなことが想定され、地域属性を整理した上で、社会環境の変化を考慮した「適切な供給」を検討する必要があると思われる（図表 序-4 参照）。

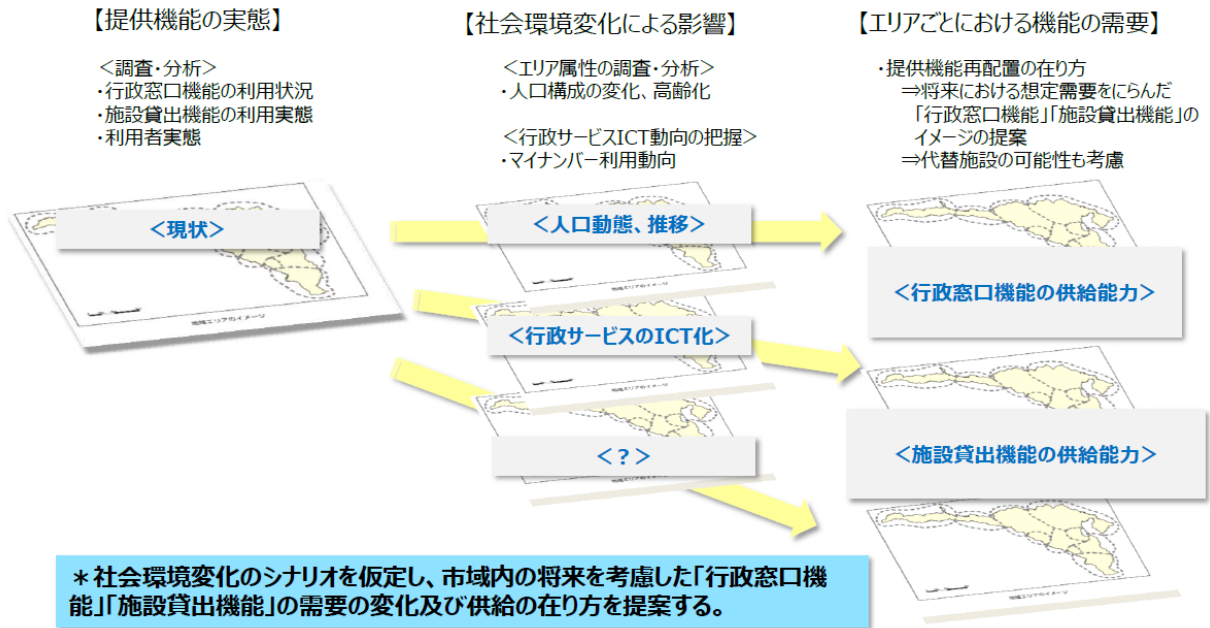
図表 序-4 需要に影響を与えると考えられる要因



出典：図全て、町田市公共施設再編計画策定検討委員会資料（第1回：2016年11月8日）より

社会環境変化のシナリオを仮定し、市域内の将来を考慮した「行政窓口機能」「施設貸出機能」の需要の変化及び供給の在り方を提案する。

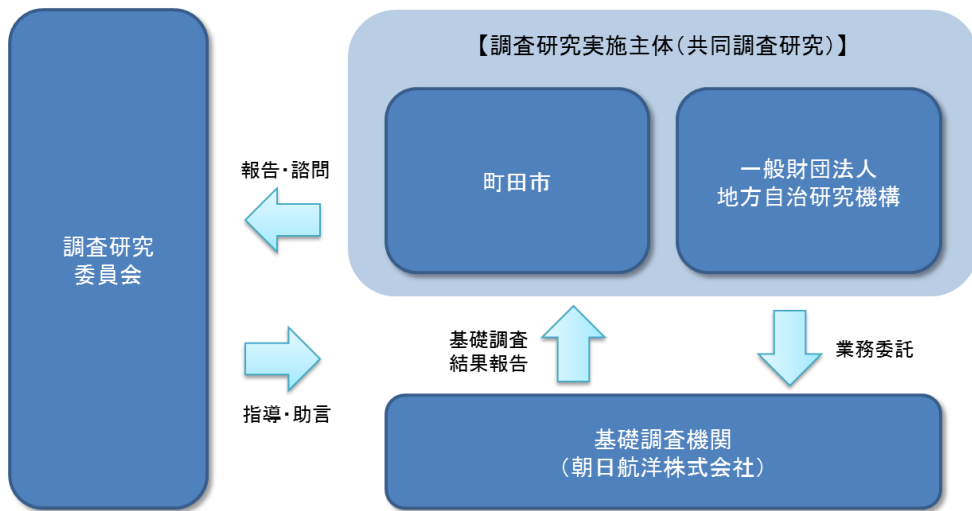
図表 序-5 ニーズ（需要）の考察、機能再配置の考え方



3 調査研究の体制

本調査研究は、町田市及び一般財団法人地方自治研究機構を実施主体として、調査研究委員会の指導及び助言の下、基礎調査機関として朝日航洋株式会社の協力を得て実施した（図表 序-6 参照）。

図表 序-6 調査研究 推進体制



第1章 町田市の概要

第1章 町田市の概要

1 町田市の概況

(1) 地勢

町田市は、東京都の西南端、都心から西南 30 km圏に位置し、市域の北側で八王子市、多摩市と接しながら、神奈川県側に大きく突出した形状をしており、東から西に向かって、川崎市、横浜市、大和市及び相模原市と接している。

市域内には、鉄道は小田急小田原線（鶴川駅、玉川学園前駅、町田駅）、JR 横浜線（相原駅、町田駅、成瀬駅）、東急田園都市線（つくし野駅、すずかけ台駅、南町田駅）、京王相模原線（多摩境駅）が通り、それぞれ東京都心や横浜市の中心部と 30 分～40 分につながっており、交通利便性に恵まれている。

また、東名高速道路の横浜町田 IC、国道 16 号線等があり、物流、交通の要衝を担っている。

図表 1-1 町田市の位置



(2) 沿革

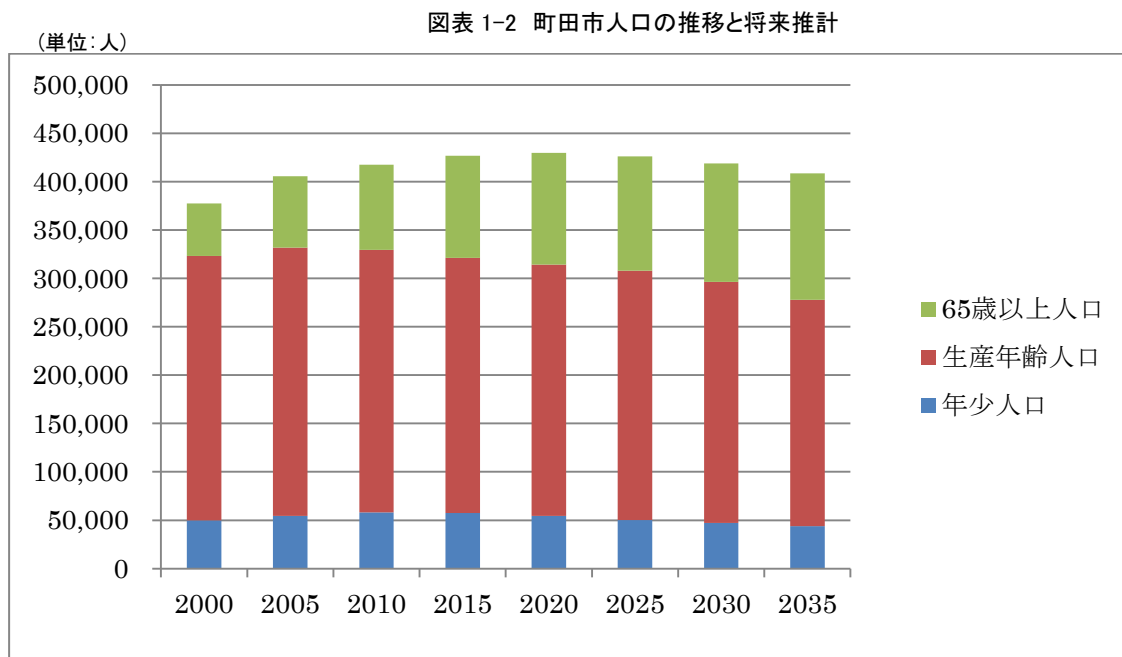
町田市は、鎌倉幕府と武蔵国府（現：府中市）をつないだ「鎌倉街道」、江戸と大山を結んだ参詣道「大山街道」（現：国道 246 号線）、幕末から明治中頃まで生糸産地であった甲州（現：山梨県）や八王子市と横浜港を結んだ「絹の道」（現：町田街道）といった歴史ある道が交わる地である。

1958 年（昭和 33）年 2 月の市制施行当時の人口は 61,105 人であったが、1958 年に首都圏整備法による市街地開発区域第 1 号に指定され、大規模団地の建設や土地区画整理事業等が行われたため、1960 年代後半から 1970 年代前半にかけて急激に人口が増加し、現在では 42 万人を超え、首都圏の中核都市として発展している。

(3) 人口及び面積

2017 年 1 月現在の人口は 428,572 人であり、八王子市に次ぐ規模となっている。これまで増加傾向を示しているが、2020 年をピークに減少に転じると推計されている。

人口構成は、市税収入の中心となる生産年齢人口（15 歳から 64 歳）の割合が低くなり、高齢人口（65 歳以上）の割合が高まっている。



市域は、東西 22.3 km、南北 13.2 km、面積は 71.80k m²の広さで、八王子市、青梅市、あきる野市に次ぐ広さとなっており、北側に多摩ニュータウン、南側に相模原の市街地が位置している。

(4) 現状の問題点・課題

1955年後半から1965年代にかけて大規模団地の建設や土地区画整理事業等をはじめとする宅地開発が行われたため、1960年代後半から1970年代前半にかけて急激に人口が増加し、学校教育施設を中心とした多くの公共施設や、道路や下水道等の都市インフラを整備した。

しかし、人口減少・少子高齢化による人口構造の変化に伴う税収入の減少と扶助費等の義務的経費の増加による財源不足が年々深刻化しており、市民部が所管する施設においても、適正に維持管理し、必要な公共サービスの向上を図るため、将来を見据えた対策が求められている。

当市と多摩26市と比較した際、住民異動届出や証明書発行の機会は、日曜開庁やコンビニ交付等により多様なライフスタイルにより多く対応できているが、施設数に比例しコスト（人件費・運営費）が高く、コストを考慮した利便性の向上が求められている。

また、市民部施設全体の2016年度施設利用率は58.4%程度と低く、有効活用の観点からも利用率の向上が求められている。

さらに、社会保障・税番号制度の実施により、個人番号の活用による行政事務の簡素化、所得証明証等の発行減が予想されることから、行政窓口及び施設の貸し出しを行っている市民センター（6箇所）、証明書の発行窓口等を行っている連絡所（5箇所）、施設の貸し出し等を行っているコミュニティセンター（8箇所）については、今後、サービス提供の在り方等の検討が求められている。

2 関連する上位計画・構想・施策・取組

現在では42万人を超え、首都圏の中核都市として発展しているが、少子高齢化の進展、長期にわたる景気の低迷、市民のライフスタイルや意識の変化等、町田市を取り巻く状況は大きく変化している。

このような状況の下、町田市が今後も発展し続けていくために、将来のあるべき姿を見据え、2012年度から2021年度までの10年間に、何を目標にどのようにまちづくりを進めていくのかを示す町田基本計画「まちだ未来づくりプラン」（以下「まちだ未来づくりプラン」という。）とその前期実行計画である「町田市新5カ年計画」を2011年11月に策定した。

この中では、行政経営方針として行政経営上の課題と改革の方向性示し、施設の長寿命化やライフサイクルコストの縮減を含めた最適な維持管理・運営・活用をめざす姿を掲げている。

2017年2月には、社会経済状況の変化や今後顕在化していく課題への対応を踏まえ、「町田市新5カ年計画」を引き継ぐ後期実行計画として、「町田市5カ年計画17-21」を策定し、公共施設における行政サービス改革の内容・スケジュールを示している。

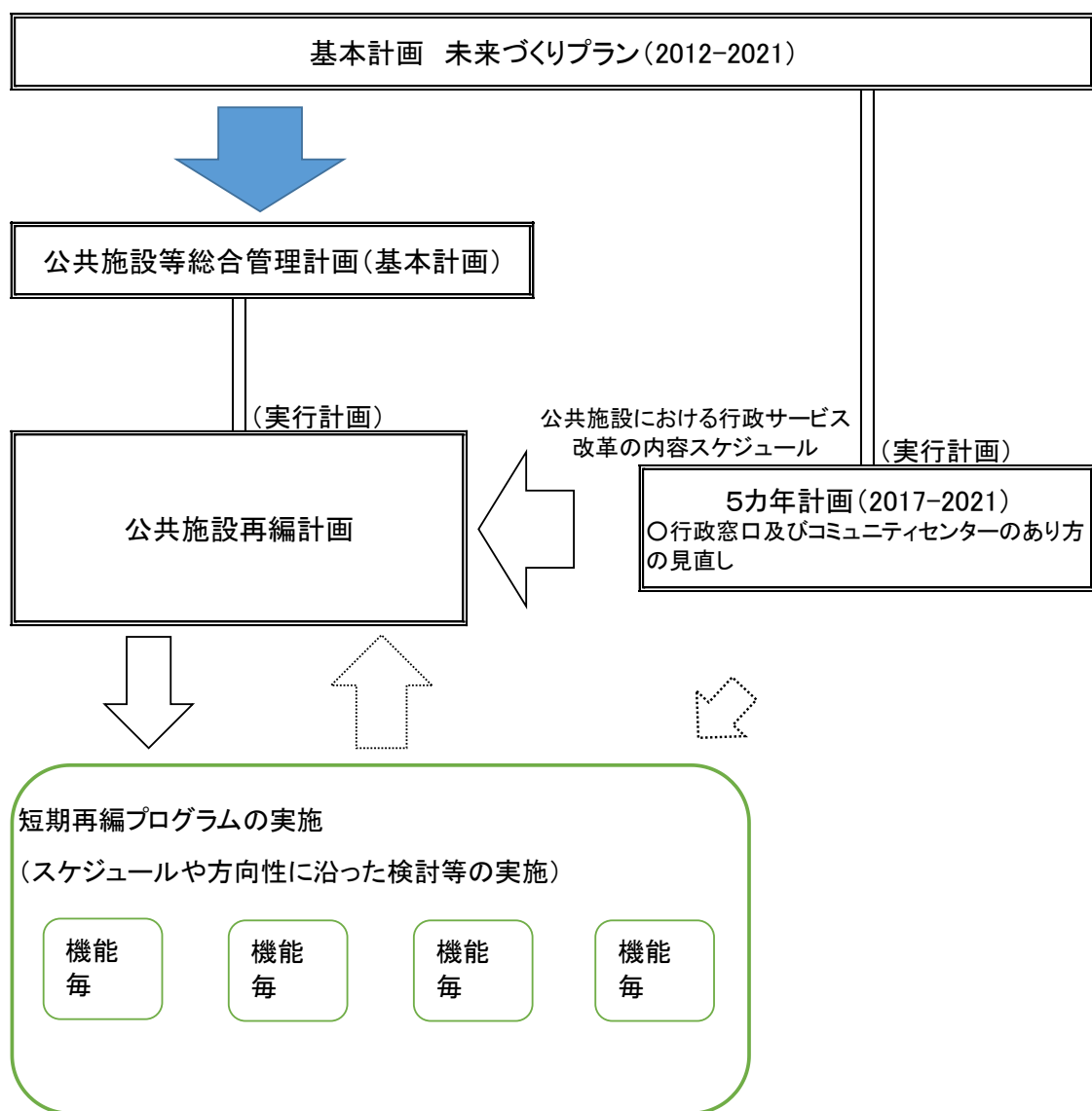
また、将来の町田を担う世代に負担を負わせることなく、施設を適正に維持管理することはもとより、新たな価値の付加や更なるサービスの向上を図り都市の魅力を高めていくため、町田市が保有する公共施設の状況を客観的に把握・分析し、現状の課題等を明確にするとともに、公共施設等の総

合的かつ計画的な管理を推進するための基本的な方針を示す「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」を2016年3月に策定した。

現在、「まちだ未来づくりプラン」に即し、施設再編を進めるに当たり基本となる考え方や機能毎の方向性やスケジュールを示す実行計画である「公共施設再編計画」を策定中である。

また、市民部では、「町田市5カ年計画17-21」の行政経営基本方針に基づく取組として、「行政窓口及びコミュニティセンターのあり方の見直し」を掲げ、「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」に基づき施設が担うべき機能やサービスの在り方等について検討し、その配置も含め機能の再編計画を策定することとしている。

図表 1-3 町田市における計画体系



第2章 ICT利活用関連の取組状況

第2章 ICT利活用関連の取組状況

1 総務省等政府関連の動向

現在、総務省では、地方創生、医療、教育等、社会の様々な分野でのICT※1利活用を促進するため、次のような施策を展開している。

- IoT、データ活用

多様な分野でのIoT※2導入による生産性向上・利便性向上を実現するため、IoT機器・システムを実証するための試験用設備を整備するなど、革新的なIoTサービスの創出を推進している。

また、データを活用した新事業の創出等に向けオープンデータ※3の利活用推進等に取り組んでいる。

- 医療・健康・介護

超高齢社会に突入した我が国が抱える社会保障費の増大や生産年齢人口の減少等の課題を、ICTを活用して解決するため、地域が保有する医療情報等を流通させる仕組みの確立・普及、情報通信ネットワークやクラウド技術を活用した医療の安全性向上や業務効率化等の推進に取り組んでいる。

- 教育・人材

教育分野においては、最先端の学習環境を実現するため、クラウド等を活用した、低コストで利用可能な教育ICTシステムの環境構築や若年層に対するプログラミング教育の推進に取り組んでいる。

- 地域活性化

時間と場所に柔軟な働き方が可能となるテレワーク※4の普及と、地方への新しい人や仕事の流れを作り出す「ふるさとテレワーク」の推進に取り組んでいる。

ICT技術の進化がもたらす市民生活の変革に合わせ、市民への行政サービスの質と量も変化させることが望まれる。多くのICT技術の変化がある中で、本調査研究では、証明書発行など窓口業務への影響が想定される直近の大きな変革として「マイナンバー制度導入推進」に注目し、調査を行った。

(1) マイナンバーカード利活用の方向性

総務省では、行政分野におけるICT利活用に関連した取組として、マイナンバーカードを活用した取組を推進している。

※1 Information and Communications Technology の頭文字を取ったものであり、情報・通信に関する技術の総称

※2 建物、電化製品、自動車、医療機器等、パソコンやサーバーといったコンピューター以外の多種多様な「モノ」がインターネットに接続され、相互に情報をやり取りすること

※3 インターネット等を通じて誰でも自由に入手し、利用・再配布できるデータの総称

※4 インターネット等の情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方。会社に行かずに、自宅や近くにある会社の拠点等で仕事をする事

①マイナンバーカード利活用に係る取組の方向性

総務省では、今後推進していくマイナンバーカード利活用に関連した各種取組の道筋について、次のとおり示している。

図表 2-1 マイナンバーカード利活用推進ロードマップ（1/2）

| 2 | 項目 | 平成28年 | 平成29年 | 平成30年以降 |
|---|----|-------|-------|---------|
| <p>マイナンバー制度の動き</p> <p>【平成27年10月～】 マイナンバーの通知 【平成28年1月～】 マイナンバーの活用開始 ・ 社会保険番号（子育て、介護保険、医療保険、雇用保険） ・ 税分割割（28年分所得の申告書、法廷調書等への記載） ・ 災害対策分掌（被災者台帳の作成） 【平成31年度事務年度（自民）に向けた検討】 戸籍記載、原簿記載、住民票の記載管理業務、経路分野面において住民の意思を踏まえた上で、法的な法改正の上での推進 【平成28年1月～】 マイナンバーカードの交付</p> | | | | |
| <p>電子証明書の利用</p> <p>マイナンバーカードの交付</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>民間事業者のマイナンバーカードの活用</p> <p>民間事業者のマイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |
| <p>マイナンバーカードの活用</p> <p>マイナンバーカードの活用</p> | | | | |

（出所：総務省資料「マイナンバーカード利活用推進ロードマップ」）

マイナンバーカード利活用推進ロードマップ

| 項目 | 平成28年 | 平成29年 | 平成30年以降 |
|-----------------------------------|---|--|--|
| マイナンバーの利用環境整備 国民のオンラインサービスとの連携 | | マイナンバーカードの開始開始(平成29年1月～) e-Taxの取組開始(平成29年1月～) | おんせんや全世帯の顧客サイトなど 国民のオンラインサービスの取組を拡大 |
| 子育てワンストップサービス | 子育てワンストップサービスの対象 市民等について検討(取組) (平成28年9月) | 子育てワンストップサービスの対象 市民等について検討(取組) (平成28年9月) | 子育てワンストップサービスの取組を拡大 |
| 税金決済サービス | | システム開発・テスト | |
| 引越や死に際のライフイベントに係るワンストップサービス | | システム開発・テスト | |
| 医療費通知を活用した医療費控除の簡素化 | | | |
| ふるさと納税通知を活用した寄付金控除の簡素化 | | | |
| 国民年金保険料の免除該当者等に対する情報提供の強化 | | | |
| スマートフォンでの読み取り | | スマートフォン利用開始 | |
| スマートフォンのSIMカード等への搭載 | | | |
| CATVからのアクセス | | | |
| デジタルテレビからのアクセス | | | |
| マイナンバーの利便性向上 | | | |
| アクセス手段の多様化 | | | |

(出所:総務省資料マイナンバーカード利活用推進ロードマップ)

②マイナンバーカード利活用の将来像

総務省では、マイナンバーカードを活用した各種サービスの今後の将来像について、次のとおり示している。

図表 2-2 マイナンバーカードを活用した利活用将来像



③マイナンバーカードを活用した取組

マイナンバーカードを活用した利活用将来像で示した内容のうち、マイナンバーカードの行政サービス及び民間サービスにおける利用、また、マイナポータル利便性向上に関する取組の概要について、総務省では、次のとおり示している。

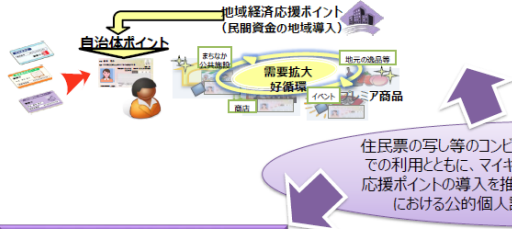
図表 2-3 マイナンバーカードの行政サービスにおける利用

行政サービスにおける利用

6

カードの多機能化の推進（行政サービスにおける利用）

- ▶ 地方自治体における独自利用として、一部の自治体で印鑑登録証や図書館カードとしての活用を実施。
- ▶ 引き続き各自治体における利用を促進するとともに、マイキープラットフォームを構築して、公立図書館（1,350自治体）の図書館カードとしての活用や、地域産物等購入への地域経済応援ポイント活用等の実証を実施。
(総務省自治行政局・地域力創造グループ)



住民票、戸籍等の証明書のコンビニ交付

- ▶ これまでは自治体窓口で取得していた住民票や戸籍等の証明書が、最寄りのコンビニで取得可能に。
- ▶ 平成28年12月に取りまとめた「アクションプログラム」に基づき、未導入団体の参加を促進し、平成31年度末時点での実施自治体の人口合計について1億人超を目指す。
(総務省自治行政局)



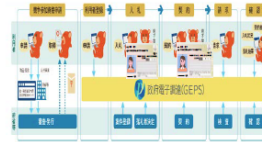
海外における継続利用

- ▶ 海外においても各種官民サービス等が利用可能となるよう、平成31年度中の実現に向け、海外転出後の公的個人認証機能継続に関する公的個人認証法の改正を検討。
(総務省自治行政局)



電子委任状を活用した電子調達

- ▶ 政府調達において、企業の代表者から委任を受けた担当者が、マイナンバーカード等を用いて入札書や契約書に電子署名を行った場合に、その者の権限を証明する「電子委任状」の普及を促進。
- ▶ 平成29年通常国会に電子委任状の普及促進に関する法案を提出するとともに、その結果を踏まえてマイナンバーカードと電子委任状に対応した電子調達システムの開発に着手し、平成29年度末以降の利用を図る。
(総務省情報通信国際戦略局・情報流通行政局・行政管理局)



(出所:総務省資料マイナンバーカード利活用推進ロードマップ)

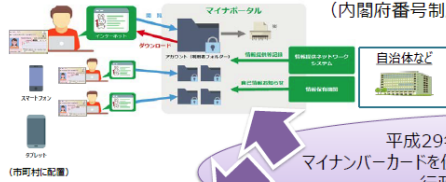
図表 2-4 マイナポータル の 利便性 向上

マイナポータル の 利便性 向上 ①

10

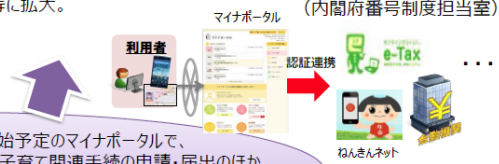
マイナポータル の 利用 環境 整備

- ▶ 税・社会保障に関する自らの情報そのものや行政機関等の間でのやりとりをオンラインで確認可能に。
- ▶ マイナンバーカードでログインし、行政機関等が持つ自分のマイナンバーを含む個人情報や、そのやりとり履歴の確認が可能に。
- ▶ 平成29年1月からアカウント開設が始まり、同年7月から情報確認が可能に。市町村配置端末やスマートフォンからの利用環境も順次整備。
(内閣府番号制度担当室)



官民のオンラインサービスとの連携

- ▶ これまで各機関のサイトに個別にアクセスし、別々のID・パスワードでログインする必要があったが、マイナポータルからシングルサインオンでアクセス可能に。
- ▶ マイナンバーカードでログインし、自らが選択した官民のオンラインサービスと認証連携。
- ▶ 平成29年1月からe-Taxと連携（マイナポータルからシームレスにe-Taxのメッセージボックス等の確認が可能）開始、順次、ねんきんネットや金融機関サイト等に拡大。
(内閣府番号制度担当室)



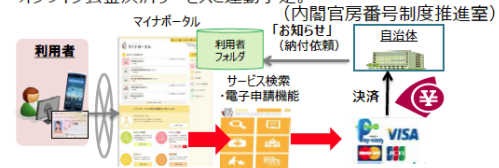
子育てワンストップサービス

- ▶ これまで自治体窓口で個別に出向いて行う必要のあった手続きが、自宅などからオンラインで可能に。
- ▶ マイナポータルで市区町村の子育て関連手続きを検索し、マイナンバーカードで電子署名を付して申請。
- ▶ 平成28年12月に取りまとめた「アクションプログラム」に基づき、全市区町村での参加を促進し、平成29年秋頃のマイナポータル本格運用開始に併せて、全市区町村で順次サービス提供を開始する。
(内閣官房番号制度推進室)



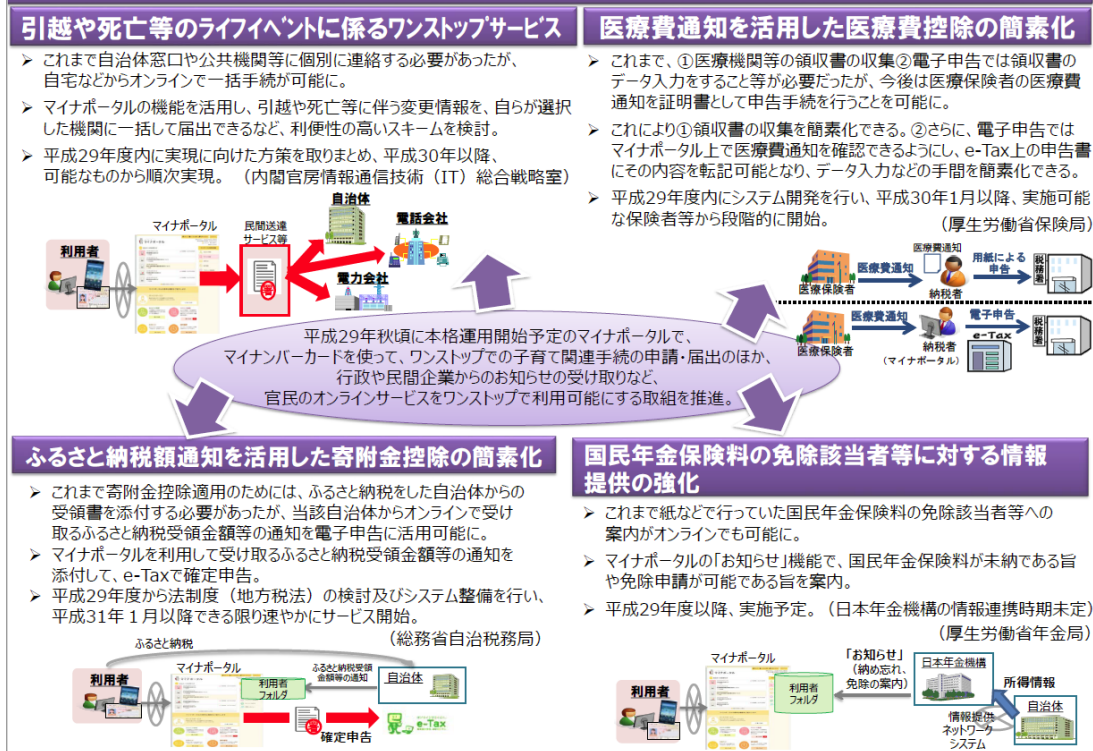
公金決済サービス

- ▶ これまで各自治体のサイトにアクセスし、納付書を基に納付手続きを行う必要があったが、マイナポータルのお知らせからシームレスにアクセスし納付することが可能に。
- ▶ マイナンバーカードでログインし、自治体からの公金納付依頼（お知らせ）に対してペイジー又はクレジットカードでオンライン決済。
- ▶ 平成29年秋頃のマイナポータル本格運用開始に併せて、自治体のオンライン公金決済サービスと連動予定。
(内閣官房番号制度推進室)



(出所:総務省資料マイナンバーカード利活用推進ロードマップ)

図表 2-5 マイナポータル の 利便性向上 ②



(出所:総務省資料マイナンバーカード利活用推進ロードマップ)

図表 2-6 マイナンバーカードの民間サービスにおける利用

民間サービスにおける利用①



(出所:総務省資料マイナンバーカード利活用推進ロードマップ)

図表 2-7 マイナンバーカードの民間サービスにおける利用

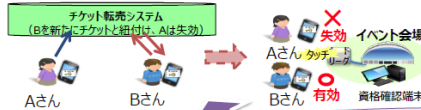
民間サービスにおける利用②

8

イベント会場等へのチケットレス入場・不正転売防止

- ▶ これまでは紙のチケットや身分証明書を提示して入場する必要があったが、これに加えて、マイナンバーカードと紐付けることにより不正転売を抑制。
- ▶ 買った本人がマイナンバーカード（SIMカード等に電子証明書を搭載したスマートフォン）でイベント会場等に入場。
- ▶ 平成29年5月頃から、マイナンバーカードを活用したチケット適正転売のためのシステム実証を実施し、平成30年以降の実用化を図る。

（総務省情報通信国際戦略局）



東京オリンピック・パラリンピック競技大会会場における入場管理・ボランティア管理との連携

- ▶ これまでは紙のチケットや身分証明書を提示して入場する必要があったが、マイナンバーカードによる入場時の本人確認やボランティアを含む適正な入場管理が可能になることを目指し、関係者との検討・協議を進める。
- ▶ 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会で、マイナンバーカード（SIMカード等に電子証明書を搭載したスマートフォン）によるチケットレス化やセキュリティ面での活用の可能性を含め、観客への販売、入場管理での連携を検討する。また、ボランティアの会場への入退場の管理についても協議を進める。
- ▶ 平成29年中に（公財）東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会との検討・協議を進め、同年10月頃からIoTおもてなしクラウドを活用した実証実験とも連携。東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて競技会場への実装の可能性を検討する。

（総務省情報通信国際戦略局）

行政サービスに限定されず、金融やチケットなど民間企業の提供するサービスもマイナンバーカードで利用可能となるよう取組を推進

官民の認証連携推進

- ▶ これまで民間事業者によるサービス利用者の現状把握には限界があったが、ID管理が確実に。
- ▶ 民間の団体等が、マイナンバーカードの公的個人認証サービスと連携して、会員の構成員等の現状を把握・反映することで、IDの信頼性を向上。
- ▶ 平成29年7月を機に検討結果を取りまとめ、平成30年以降に必要な法制度を検討。

（総務省情報通信国際戦略局）



（出所：総務省資料マイナンバーカード利活用推進ロードマップ）

図表 2-8 マイナンバーカードの民間サービスにおける利用

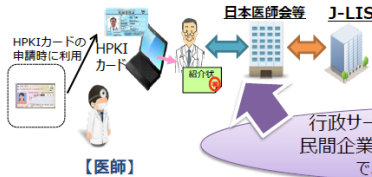
民間サービスにおける利用③

9

医師資格（HPKI）との連携

- ▶ これまでは医師の死亡などをリアルタイムに把握できなかったが、医師の本人確認を確実に実施。
- ▶ 医師が、HPKIカード（電子医師資格証）の発行申請の際にマイナンバーカードで電子署名。
- ▶ 群馬県前橋市におけるHPKIとJPKIの利用拡大に関する日本医師会と（一社）ICTまちづくり共通プラットフォーム推進機構との検討状況も踏まえ、平成29年5月頃から、HPKIカードとの連携について実証実験を実施し、平成30年以降の地域における実用化を図る。

（総務省情報通信国際戦略局）



カードの多機能化の推進（民間サービスにおける利用）

- ▶ これまでは利用するサービスごとに異なるカードを持参する必要があったが、マイナンバーカード1枚で様々なサービスの利用が可能に。
- ▶ クレジットカードや診察券など、様々なカードの機能をマイナンバーカードでも活用可能となるよう検討。
- ▶ 群馬県前橋市などの医療関係者の協力の下、平成29年5月頃から、共通診察券として利用するための実証実験を実施し、医療等IDや既存の患者IDの在り方も踏まえつつ、平成30年以降の地域や各業界での実用化を図る。

（総務省情報通信国際戦略局）

行政サービスに限定されず、金融やチケットなど民間企業の提供するサービスもマイナンバーカードで利用可能となるよう取組を推進

医療保険のオンライン資格確認の導入

- ▶ これまでは紙やカードタイプの保険証を確認していたが、オンラインで保険資格を確認でき、資格過誤の抑制が可能に。
- ▶ 医療機関の窓口で、マイナンバーカードをかざして、オンラインで保険資格を確認。
- ▶ 平成29年度から、厚生労働省において医療保険のオンライン資格確認システムの開発に着手し、平成30年度から段階的に運用を開始、平成32年に本格運用の開始を図る。

（厚生労働省保険局）



（出所：総務省資料マイナンバーカード利活用推進ロードマップ）

2 他自治体での取組

(1) 他自治体における取組

①マイナンバーカード推進のメリット

マイナンバーカードを活用することによる利用者にとってのメリットは次のようなことが挙げられる。

- ・ 個人番号を証明する書類として使用することが可能
- ・ 公的な身分証明書として使用することが可能
- ・ 付加サービスを搭載した多目的カードとして使用することが可能
- ・ コンビニエンスストア等で行政上の各種証明書を取得することが可能
- ・ 各種行政手続きのオンライン申請に利用可能
- ・ 各種民間のオンライン取引・口座開設に利用可能

図表 2-9 マイナンバーカードのメリット



(出所:総務省 HP マイナンバー制度とマイナンバーカード)

また、2017年11月から開始されたマイナンバー制度の情報連携※5に伴い、例えば、介護保険の保険料の減免申請等において、「住民票の写し」や「課税証明書」等の書類を省略することが可能となるなど、これまで行政の各種事務手続で提出する必要があった書類を省略することが可能となる。

※5 今まで行政分野における各種手続の際に、住民が行政機関等に提出していた書類(住民票の写し、課税証明書等)を省略可能とするため、マイナンバー法に基づき、異なる行政機関等の中で専用のネットワークシステムを用いた個人情報のやり取りを行うこと

マイナンバー制度の情報連携に伴い省略可能な主な書類の例

(平成29年11月13日時点)

| 申請項目 | 申請先 | 省略可能な書類の例 | 申請項目 | 申請先 | 省略可能な書類の例 |
|--|------------------|------------|--|----------|------------|
| 保育園や幼稚園等の利用に当たっての認定の申請(子ども・子育て支援法) | 市町村 | 生活保護受給証明書 | 特別児童扶養手当の支給の申請 (特別児童扶養手当等の支給に関する法律) | 都道府県・市町村 | 住民票 |
| | | 児童扶養手当証書 | | | 課税証明書 |
| 児童手当の申請 (児童手当法) | 市町村 | 特別児童扶養手当証書 | 障害児通所支援・入所支援の申請 (児童福祉法) | 都道府県・市町村 | 住民票 |
| | | 課税証明書※1 | | | 課税証明書 |
| | | 課税証明書 | | | 生活保護受給証明書 |
| 奨学金の申請 (独立行政法人日本学生支援機構法) | 日本学生支援機構 | 住民票※1 | 障害福祉サービス申請 (障害者総合支援法) | 市町村 | 住民票 |
| | | 生活保護受給証明書 | | | 課税証明書 |
| 介護休業給付金の支給の申請 (雇用保険法) | ハローワーク | 雇用保険受給資格者証 | 障害者・児に対する医療費助成の申請 (障害者総合支援法) | 市町村 | 生活保護受給証明書 |
| | | 住民票 | | | 課税証明書 |
| 児童扶養手当の申請 (児童扶養手当法) | 市町村 | 住民票 | 被保険者証交付の申請 (介護保険法) | 市町村 | 住民票 |
| | | 課税証明書 | | | 特別児童扶養手当証書 |
| ひとり親家庭等日常生活支援事業の申請 (母子及び父子並びに寡婦福祉法) | 都道府県・市町村 | 課税証明書 | 保険料の減免申請 (介護保険法) | 市町村 | 健康保険証※2 |
| | | 生活保護受給証明書 | | | 住民票 |
| | | 児童扶養手当証書 | | | 課税証明書 |
| 生活保護の申請 (生活保護法) | 保護の実施機関(都道府県・市等) | 課税証明書 | 公営住宅の入居の申請 (公営住宅法) | 都道府県・市町村 | 生活保護受給証明書 |
| | | 雇用保険受給資格者証 | | | 住民票 |
| | | 児童扶養手当証書 | | | 課税証明書 |
| | | 特別児童扶養手当証書 | | | 生活保護受給証明書 |

図表 2-10 マイナンバー制度の情報連携に伴う省略可能な書類の例

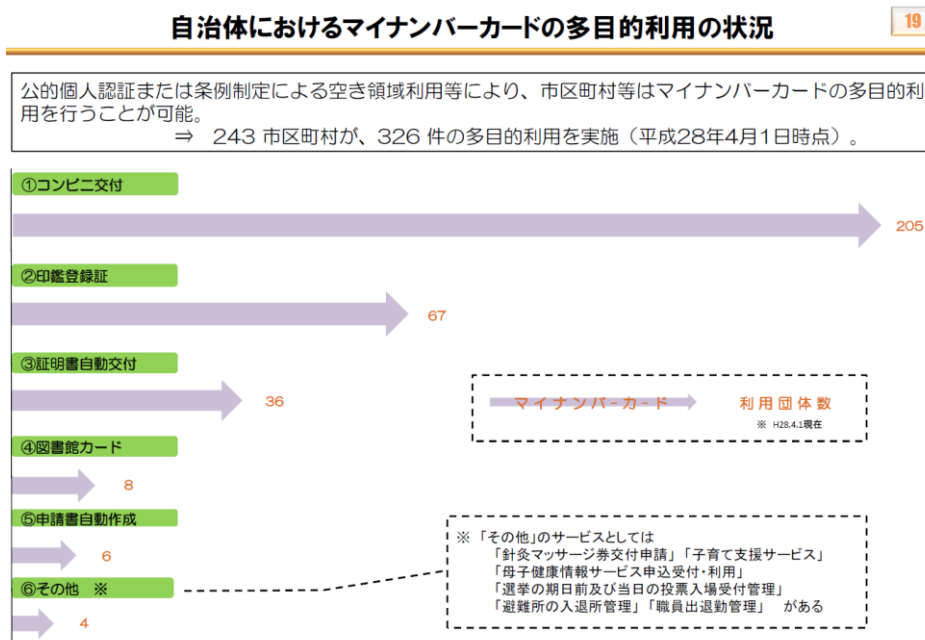
(出所:内閣府 HP マイナンバー制度における情報連携について)

※1 平成30年7月以降省略可能となる見込みのもの。
 ※2 国共済、地共済、私学共済、一部の健康保険組合等や、協会けんぽの被扶養者に関する手続きについては、引き続き健康保険証が必要になります。
 (注) 個別の事務手続の際には、各地方公共団体・行政機関のパンフレット、ホームページ等を必ずご確認ください。

②他自治体における取組

マイナンバーカードの普及促進に関する取組状況として、2016年4月に多目的利用に関する調査を行った結果、多くの自治体で多目的利用を実施していることが分かる。

図表 2-11 マイナンバーカードの普及促進に関する取組状況



(出所:総務省資料これまでの検討状況について)

ここでは、全国の自治体で行っているマイナンバーカードの多目的利用及び取得促進に関連した取組を紹介する。

図表 2-12 マイナンバーカードの多目的利用・取得促進に関連した取組一覧表

| | 自治体名 | | 取組名 | 概要 |
|---|------|-----|---|---|
| | 都道府県 | 市 | | |
| 1 | 兵庫県 | 姫路市 | マイナンバーカードの電子証明等による図書館利用 マイナンバーカードの券面情報による申請書自動作成サービス | マイナンバーカードのICチップ領域に標準搭載されている電子証明書を利用し、市民が図書館の窓口で利用登録を行うことにより、マイナンバーカードを活用した図書の貸出サービスを可能とするものである。 通常、市の窓口へ提出する申請書等に記載することが必須である。氏名、住所について、複数の手続を一度に行う市民にとって、繰り返し同じ内容を記入することが負担となっていることから、マイナンバーカードの券面情報を活用して申請書等への記入負担を軽減・機器内に一切の情報を残さない仕組みとし、市民の情報流出への不安に配慮したものである。 |
| 2 | 群馬県 | 前橋市 | 母子健康情報サービスのマイナンバーカードの活用 | 自治体が保有する各種情報(妊婦検診、乳幼児検診、予防接種、健康診断に係る情報等)や、市内の病院(産婦人科、小児科等)や学校からのお知らせ等、子どもに関わる様々な情報を、マイナンバーカードを通じて集約・紐付けし、一元的にパソコン等で閲覧することを可能とするものである。 |
| 3 | 宮崎県 | 都城市 | カード普及促進のためのカード利便性の向上 | 国が構築する自治体ポイント管理クラウドを活用し、結婚や出産等のライフイベント時や子ども子育てイベント等への参画時にポイントを付与し、そのポイントを地域店舗等で利用できるようにすることで、市民の市政への積極的な参画や地域経済の活性化を図るものである。 |
| 4 | 茨城県 | 五霞町 | マイナンバー制度・カードを見てもらう、知ってもらう、引きつける取組 | マイナンバー制度開始前から庁内にプロジェクトチームを立ち上げ、ワークショップを中心とした話し合いから生まれた「草の根ローラー作戦」について、小規模自治体のメリットを活かした町民への周知活動を展開している。 |

■多目的利用に関連した取組

【事例1】

取組名:マイナンバーカードの電子証明等による図書館利用及びマイナンバーカードの券面情報による申請書自動作成サービス

自治体名:兵庫県姫路市

(目的)

マイナンバーカードの多目的利用を推進し、カードを活用した行政サービスにおける市民の利便性向上を図るため、マイナンバーカードを利用した図書館での図書貸出サービス及びマイナンバーカードの券面情報による申請書自動作成サービスを開始した。

(概要)

マイナンバーカードを活用した図書館利用サービスについては、マイナンバーカードのICチップ領域に標準搭載されている電子証明書を利用し、市民が図書館の窓口で利用登録を行うことにより、マイナンバーカードを活用した図書の貸出サービスを可能とするものである。また、マイナンバーカードの券面情報による申請書自動作成サービスについては、通常、市の窓口へ提出する申請書等に記載することが必須である、氏名、住所について、複数の手続を一度に行う市民にとって、繰り返し同じ内容を記入することが負担となっていることから、マイナンバーカードの券面情報を活用して申請書等への記入負担を軽減・機器内に一切の情報を残さない仕組みとし、市民の情報流出への不安に配慮したものである。

図表 2-13 マイナンバーカードを活用した図書館利用サービス及び申請書自動作成サービス(兵庫県姫路市)

○マイナンバーカードの電子証明書による図書館利用
○マイナンバーカードの券面情報による申請書自動作成サービス

1 マイナンバーカードの電子証明書による図書館利用

- カードのICチップ領域に標準搭載されている電子証明書を利用。マイナンバーカードの空き領域を利用する方式(カードAP方式)ではないため、カード独自利用の条例の制定が不要
- マイナンバーカードを持っている市民は図書館の窓口での利用登録を行うことで、サービスを利用可能

2 マイナンバーカードの券面情報による申請書自動作成サービス

- 窓口へ提出する申請書等には氏名、住所を記載することがほぼ必須であり、複数の手続を一度に行う市民にとって、繰り返し同じ内容を記入することが負担となっていることから、マイナンバーカードの券面情報を活用して申請書等への記入負担を軽減
- 機器内に一切の情報を残さない仕組みとし、市民の情報流出への不安に配慮

ポイント

- 図書館利用者番号は書き込み不要
- カードの独自利用条件不要
- 利用登録は、図書館の窓口で可能

注意

- ※ J-LISの地方版プラットフォームに対応することで、自動貸出機でもマイナンバーカード利用が可能(1/29稼働)
- ※マイキープラットフォーム利用は検討中

1. 実行目的

- 証明書の発行
- 出生
- 転居
- その他手続

2. 必要な申請書等を選択します。

実行目的に合った手続の中から必要な申請書等を選択します。

ポイント

- 届出の申請書へ氏名・住所等の記入の手間が不要
- ICチップがICチップ情報を印刷し、正確な情報の確認が可能
- 機器内に情報は一切残らず、機器をリセットすることで安全

操作イメージ

1. 実行目的を選択
2. 必要な申請書等を選択
3. カードをセットし、暗証番号を入力
4. 申請書等を出力

マイナンバーカードリーダーにICカードを挿入し、申請書等に応じて暗証番号を入力します。

氏名・住所などの情報が印刷された申請書等が出力されます。

※本サービスの稼働環境には、個人番号利用目的で図書館個人番号カードの暗証番号を、行政以外の用途で、個人番号カード利用

(出所:総務省資料マイナンバーカード取得促進のための先進事例集 2017年9月29日)

27

【事例2】

取組名：母子健康情報サービスのマイナンバーカードの活用

自治体名：群馬県前橋市

(目的)

総務省と連携して取り組んできた ICT に関する様々な実証事業の中で、利用者からのニーズが特に高かった、母子健康に係る情報をインターネットを通じて閲覧することを可能とする「母子健康情報サービス」について、実導入に向けた運用試験としてサービスを開始した。

(概要)

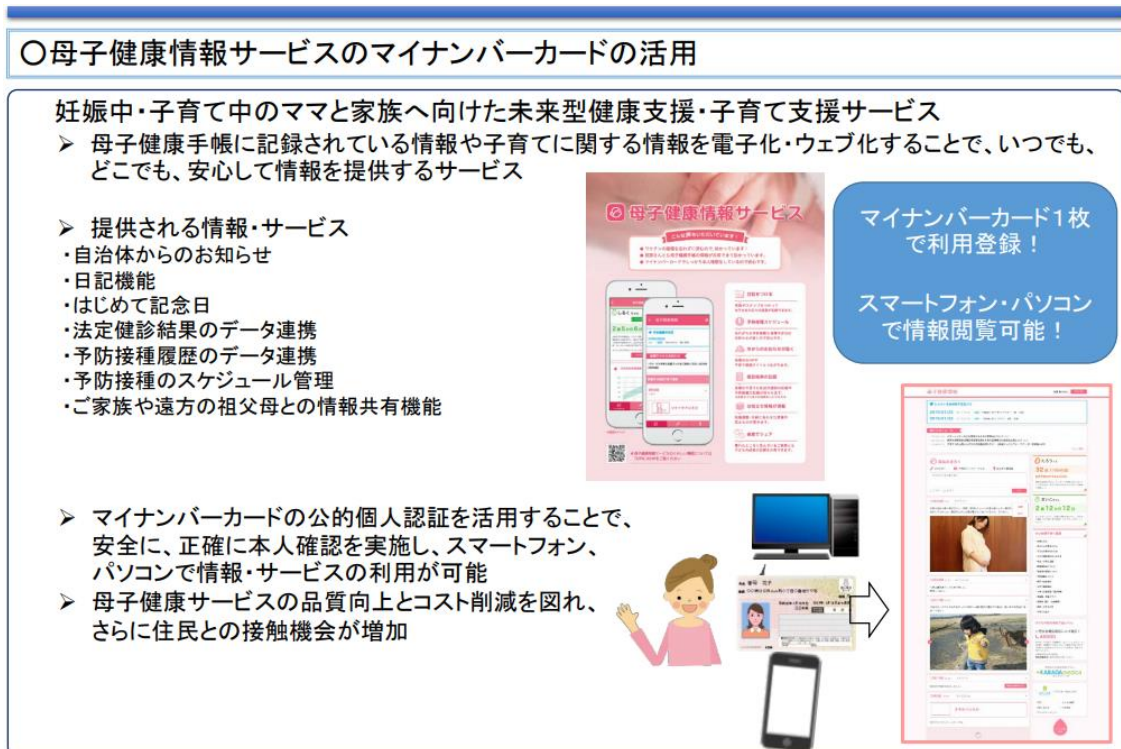
自治体が保有する各種情報（妊婦検診、乳幼児検診、予防接種、健康診断に係る情報等）や、市内の病院（産婦人科、小児科等）や学校からのお知らせ等、子どもに関わる様々な情報を、マイナンバーカードを通じて集約・紐付けし、一元的にパソコン等で閲覧することを可能とするものである。

図表 2-14 マイナンバーカードを活用した母子健康情報サービス

○母子健康情報サービスのマイナンバーカードの活用

妊娠中・子育て中のママと家族へ向けた未来型健康支援・子育て支援サービス

- 母子健康手帳に記録されている情報や子育てに関する情報を電子化・ウェブ化することで、いつでも、どこでも、安心して情報を提供するサービス
- 提供される情報・サービス
 - ・自治体からのお知らせ
 - ・日記機能
 - ・はじめて記念日
 - ・法定健診結果のデータ連携
 - ・予防接種履歴のデータ連携
 - ・予防接種のスケジュール管理
 - ・ご家族や遠方の祖父母との情報共有機能
- マイナンバーカードの公的個人認証を活用することで、安全に、正確に本人確認を実施し、スマートフォン、パソコンで情報・サービスの利用が可能
- 母子健康サービスの品質向上とコスト削減を図れ、さらに住民との接触機会が増加



マイナンバーカード1枚で利用登録！

スマートフォン・パソコンで情報閲覧可能！

(出所：総務省資料 マイナンバーカード取得促進のための先進事例集 2017年9月29日)

■取得促進に関連した取組

【事例1】

取組名：カード普及促進のためのカード利便性の向上

自治体名：宮崎県都城市

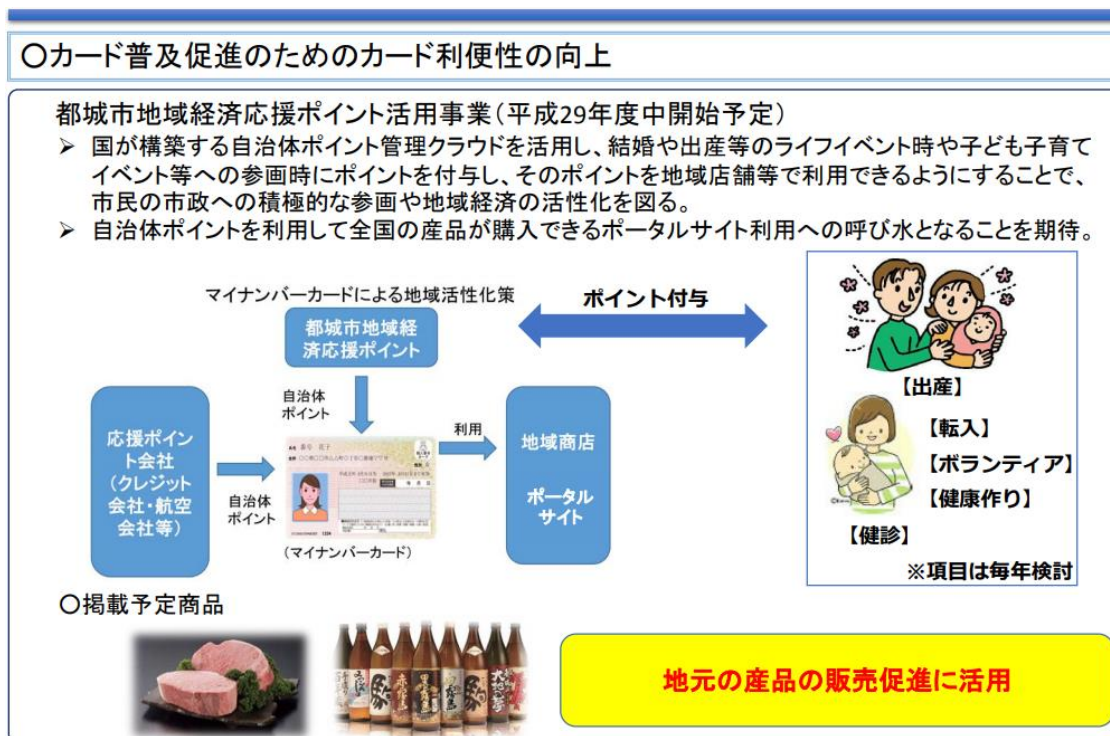
(目的)

自治体ポイント※6を利用し、全国の産品が購入できるポータルサイト利用への呼び水となることを期待し取組を行っている。

(概要)

国が構築する自治体ポイント管理クラウドを活用し、結婚や出産等のライフイベント時や子ども子育てイベント等への参画時にポイントを付与し、そのポイントを地域店舗等で利用できるようにすることで、市民の市政への積極的な参画や地域経済の活性化を図るものである。

図表 2-15 マイナンバー制度の推進及び制度・マイナンバーカードを知ってもらう取組(宮崎県都城市)



(出所:総務省資料 マイナンバーカード取得促進のための先進事例集 2017年9月29日)

※6 「1自治体ポイント=1円分」として、地域の商店街での商品購入、公共施設の利用料、及びオンラインでの物産の購入等に利用できるポイント

【事例2】

取組名：マイナンバー制度・カードを見てもらう、知ってもらう、引きつける取組

自治体名：茨城県五霞町

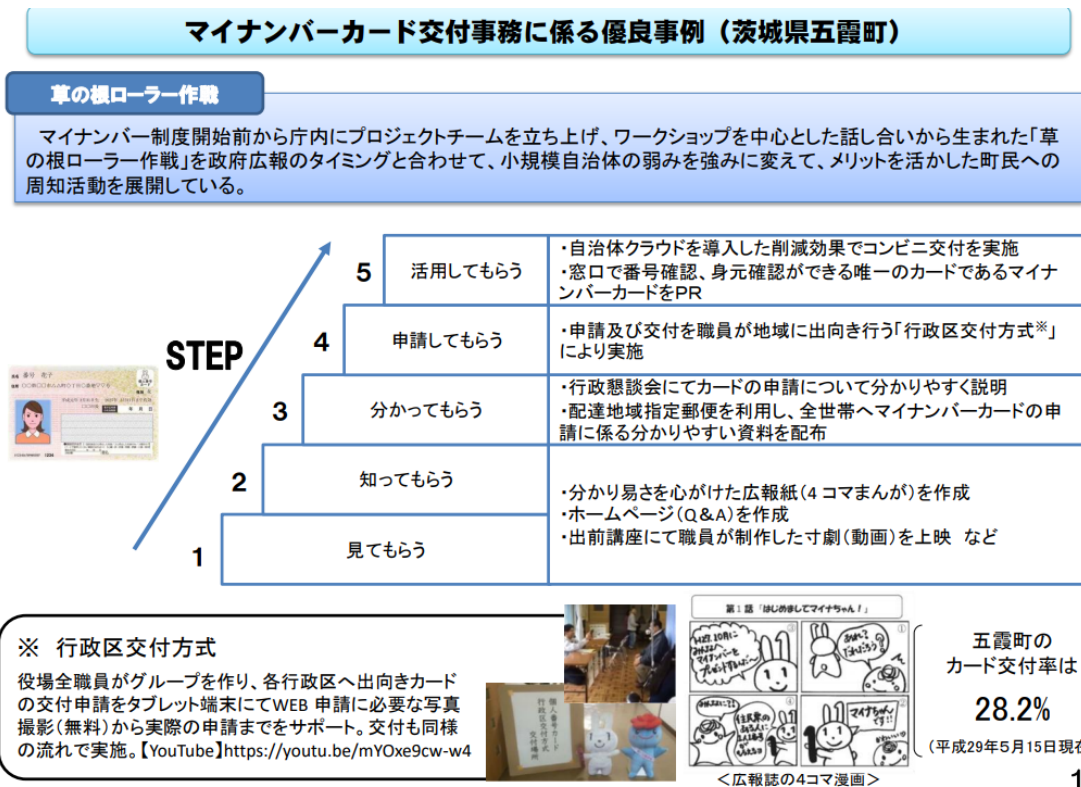
(目的)

マイナンバー制度の周知及びマイナンバーカードの普及を一層促進し、住民の利便性向上を図ることを目的に制度周知に係る各種取組を行っている。

(概要)

マイナンバー制度開始前から庁内にプロジェクトチームを立ち上げ、ワークショップを中心とした話し合いから生まれた「草の根ローラー作戦」について、小規模自治体のメリットを活かした町民への周知活動を展開している。

図表 2-16 マイナンバー制度周知に係る取組概要(茨城県五霞町)



(出所:総務省資料 マイナンバーカードの普及促進・利活用について)

図表 2-17 マイナンバー制度の推進及び制度・マイナンバーカードを知ってもらう取組(茨城県五霞町) (1/2)

○マイナンバー制度を推進し、住民満足度・業務効率アップ、段階を踏んだ取組を実施
○マイナンバー制度・カードを見てもらう、知ってもらう、引きつける取組

1 マイナンバー制度を推進し、住民満足度・業務効率アップ、段階を踏んだ取組を実施

- マイナンバー制度を積極的に推進することで、住民満足度・業務効率の改善を図ることを目的として実施
- 庁内にプロジェクトチームを立ち上げ、制度推進のアイデアや周知方法を検討
- 町長からの『小規模自治体のメリットを最大限に活かし全職員が協力して一丸となって、取り組む』宣言
- 制度推進のため、段階を踏んだ取組を実施

2 見てもらう、知ってもらう、引きつける取組

- マイナンバー制度やカードを見てもらう、知ってもらう、引きつけるをテーマに以下の取組を実施

(1) 毎月、広報紙にマイナンバー制度に関する記事を掲載
分かりやすくをモットーに連載することで注目を引く。また、引きつける工夫として手書きの4コマ漫画を作成

(2) ホームページやFaceBook、Twitterを活用した周知
見やすい、分かりやすい表現を第一に様々な媒体で周知

(3) 地域に出向いての説明会
地域に職員が出向いて分かりやすく説明を行う。引きつける工夫として、説明会では職員による寸劇(動画)を使用

(4) 職員1人1人がPR
町長の『全職員が一丸となって取り組む』宣言のもと、全職員がマイナンバー制度について簡単な説明ができ、職員1人1人がPRできることを目的に、全職員を対象とした研修を実施(90分×6コマ)。
研修でも、まずはマイナンバー制度を知る、理解する、そして説明スキルを身につけると順を追って実施し、研修後も身につけた説明スキルを家族や知人にマイナンバー制度を説明することで、スキルの定着を図った

図表 2-17 マイナンバー制度の推進及び制度・マイナンバーカードを知ってもらう取組(茨城県五霞町) (2/2)

○マイナンバーカードを分かってもらう、申請してもらう、使ってもらう取組

3 分かってもらう取組

- 行政区ごとで実施する行政懇談会で、マイナンバーカード申請について、分かりやすいフロー図を使い、詳しく説明を実施
- さらに、町で独自に作成したマイナンバーカードの申請方法を分かりやすく説明した資料を全世帯に郵送

4 申請してもらう取組

- 大字事務所などの地域に職員が出向き、タブレット端末を用いた写真撮影及びオンライン申請を補助
- 交付の際も、同じく地域に出向いて交付を実施(五霞町オリジナルの行政区方式を採用)

5 使ってもらう取組

- コンビニ交付サービスを平成28年4月1日から導入
現在は、コンビニで証明書をスムーズに取得できるように、マイナンバーカード交付時に窓口でマニュアルを配布するほか、コンビニ交付サービスを周知するために、大型看板や町内のコンビニにのぼり旗を設置し、利用拡大に努めている(五霞町内にコンビニは6店舗)。
- マイナンバー確認と本人確認が行えるカードであることをPR
マイナンバーを提示いただく窓口等にて、マイナンバーカードはマイナンバーと本人確認が1枚で行える唯一のカードであることをPRし、カードの取得促進につなげている。

(出所:総務省資料 マイナンバーカード取得促進のための先進事例集 2017年9月29日)

3 コンビニ連携等行政サービスの ICT 利活用の動向

(1) 証明書等のコンビニ交付サービス

全国の自治体では、現在、コンビニエンスストア各社と連携し、マイナンバーカードを利用することにより、住民票の写し等の証明書等をコンビニエンスストアで取得できるサービスを実施している。当該サービスの概要については、次のとおりである。

図表 2-18 コンビニ交付サービスの導入について



(出所:総務省 HP マイナンバー制度とマイナンバーカード)

(2) コンビニ交付サービスのメリット

コンビニ交付サービスによるメリットについては次のようなものが挙げられる。

- ・ 市区町村窓口の閉庁時である早朝・深夜や土日祝日でも証明書を取得可能。
- ・ 居住地である市区町村に関わらず、最寄のコンビニエンスストアで証明書を取得可能。

この他にも、自治体によっては、コンビニ交付による手数料を行政窓口による交付手数料より減額している自治体もある。

マイナンバーカードを利用したコンビニ交付においては、申請時に電子証明書さえ登録しておけば、手続きなしに、電子証明書の暗証番号のみで以下に掲載する証明書交付等が利用可能となる。

【コンビニ連携等行政サービスにより取得可能な証明書】

■居住地である市区町村で交付されている証明書

- ・ 住民票の写し
- ・ 住民票記載事項証明書
- ・ 印鑑登録証明書
- ・ 各種税証明書

■本籍地の市区町村で交付されている証明書

- 戸籍証明書（全部事項証明書、個人事項証明書）
- 戸籍の附票の写し

(3) コンビニ連携等行政サービスの普及、導入自治体数

2017年12月1日時点で462市区町村がコンビニ連携行政サービスを導入している。

4 まとめ

現在、全国各地で行政分野における ICT 利活用の促進に関する取組が行われており、今後、行政サービスにおける ICT 利活用は一層進展することが予想される。

現在、マイナンバーカードを活用した行政サービスのコンビニ連携により、証明書の発行等、一部のサービスをコンビニエンスストアで受けることが可能であり、近い将来においては、証明発行等の窓口サービスについて現在のように市役所等の窓口へ直接行かずに、マイナポータルをはじめとする情報基盤を通じて申請等が可能になる。

このように行政サービスにおける ICT 利活用は今後も進み、将来的にその適用範囲は更に拡大していくことが予想され、また、今後の行政サービスにおける ICT 利活用に関しては、マイナンバーカードが大きな鍵になると考えられる。マイナンバーカードを活用した行政サービスの ICT 利活用を促進するためには、鍵となるマイナンバーカードの普及率を向上させなければならない。そのためには、マイナンバーカードの認知度を上げる取組と併せて、カードを取得する事におけるインセンティブを創出する取組が必要となる。

町田市では、コンビニ交付の普及促進施策案として、コンビニエンスストアでの証明書発行に係る手数料を通常の手数料の約半額（2018年度から2020年度までの特別措置）にする「手数料条例の一部を改正する条例案」が2017年12月市議会で可決され、市民の利便性と満足度の向上を図る計画が推進されている。

本章では、マイキープラットフォーム等、全国の自治体におけるマイナンバーカード取得促進に関する取組をいくつか紹介した。このような取組を推進しつつ、マイナンバーカードを活用した行政サービスの ICT 化が進展することにより、今後、各申請等の行政サービスについては、市役所等へ赴くことなく、在宅あるいは民間の施設において利用可能となることが考えられ、このような利用手段が、市民にとって行政窓口サービスにおける主たる利用手段になることも十分考えられる。そして、このような市民ニーズの変化に伴い、今後、公共施設における行政窓口機能については、証明書発行等が主要な業務である現在の体制から変化することが必要になる。このことを踏まえて、将来における公共施設における行政サービスの在り方について検討する必要があると考える。

第3章 他自治体の視察調査

第3章 他自治体の視察調査

1 視察調査

2017年10月に、本調査研究の内容に係る先進的な取組を行っている自治体に対して、ヒアリングを行った。視察先の自治体及び取組の概要については次の一覧表のとおりである。

図表 3-1 視察先自治体及び事例一覧表

| | 自治体名 | | 取組名 | 概要 |
|---|------|-----|--------------------------------------|--|
| | 都道府県 | 市 | | |
| 1 | 東京都 | 府中市 | 府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針 | 公共施設マネジメントの推進力を高めるためのモデル事業の1つとして府中駅周辺の複数の公共施設を対象に、にぎわいの創出や利便性の向上、施設の維持管理の効率化などを指すとともに、更なる資産の有効活用を図るための基本方針を定めたもの。 |
| 2 | 東京都 | 立川市 | 立川駅北口西地区第一種市街地再開発ビルにおける行政窓口機能のあり方報告書 | 住民異動に伴う諸手続きや国民健康保険等、利用頻度の高い業務を一つの窓口で受け付ける「窓口サービスセンター」の立川駅北口複合ビルへの移転に伴い、立川市が取り組んできた「総合窓口」の取組と実績を踏まえつつ、行政運営の効率化と市民満足度の向上及び「マイナンバー制度」に伴う生活基盤の高度情報化への対応した新施設における新たな窓口サービスの在り方について基本的な方向性をまとめたもの。 |
| 3 | 群馬県 | 前橋市 | ICTしるくプロジェクト | 2013年度に総務省の実証実験として行ったものであり、マイナンバーカードの導入を前に、母子健康サービス等のICT利用を検討したもの。 |
| | | | マイキープラットフォーム | 総務省の実証実験として行っている取組であり、マイナンバーカードのマイキー部分を活用し、マイナンバーカードを公共施設や商店街等に係る共通の手段として利用し、地域経済の活性化につなげるもの。 |

各自治体における取組内容及びヒアリング内容については、次のとおりである。

(1) 府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針について

①視察先

東京都府中市

②訪問先部門

府中市行政管理部建築施設課

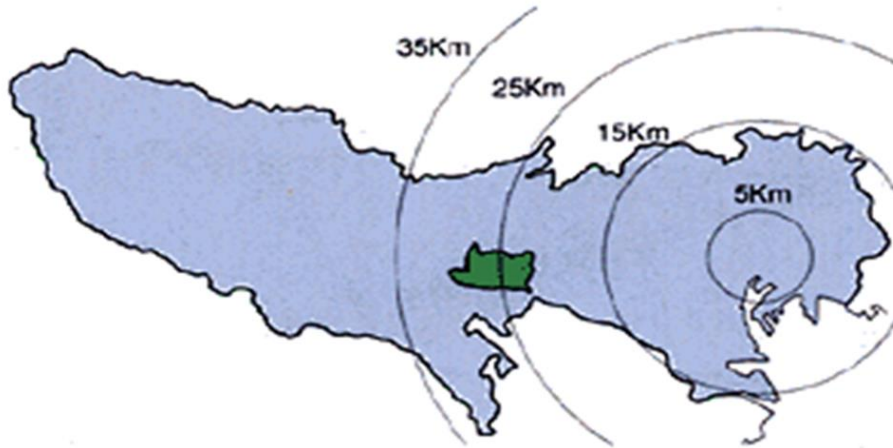
③実施日

2017年10月23日

④位置・地勢

府中市は、東京都のほぼ中央に位置し、副都心新宿から西方約22kmの距離にある。面積は29.43km²で、その広がりには東西8.75km、南北6.70kmである。南端に多摩川が流れ、ここから北へ約1.7kmにわたって平坦地が広がり、これより東西に走る高さ約6mから7mの崖線から北へ約2.5kmにわたって立川段丘が広がっている。

図表 3-2 府中市の位置



(出所:府中市 HP 掲載資料)

⑤選定の背景・目的

府中市では、2014年8月に、公共施設マネジメントの実行計画として位置付ける「第1次府中市公共施設マネジメント推進プラン」を策定し、現在、当該推進プランにおけるモデル事業として府中駅周辺の公共施設の再編を進めている。当該事業については、提供しているサービスや機能に着目して対象施設を整理した上で、機能移転や統廃合を含めた公共施設の再編を行う事業であることから、「行政窓口機能・施設利用機能の再編」の検討における参考とするため、事例視察先として選定した。

⑥内容

a 策定の背景・目的

府中市では、公共施設の量に対する「最適化」と、質に対する「計画的保全」の取組を着実に進めていくための実行計画として、「第1次府中市公共施設マネジメント推進プラン(2014年8月に策定)」を位置付けている。「府中駅周辺施設の再編」は、当該プランにおけるモデル事業の1つとして施設ごとではなく、複数の施設を一体的に検討することにより、効果的かつ効率的な施設の活用を図ることや、公共施設マネジメントの取組全体の推進力を高めることを目的として策定した。

b 概要

府中駅から半径500m以内に設置されている多種多様な公共施設を取組の対象としており、施設の機能移転や統廃合等といった取組を進めるに当たっては、府中駅前の更なるにぎわいを生み出す施設再編、機能に着目した施設再編、資産活用を図る施設再編を基本方針として定めている。また、3つの基本方針に基づいた4つの再編方策として、公民連携による府中駅前公共施設の新たな活用、機能向上や効率的な施設管理等を目指した移転及び統合、最適化と財源確保を両立する資産活用、運営の見直しによる資産活用を定めている。

図表 3-3 再編に係る基本方針

| |
|---|
| <p>1 基本方針</p> <p>(1) 府中駅前の更なるにぎわいを生み出す施設再編</p> <p>市のシンボルであるけやき並木と調和を図りながら、府中駅前の更なるにぎわいの創出を目指します。</p> <p>(2) 機能に着目した施設再編</p> <p>府中駅周辺の公共施設が提供してきたサービスについて、施設の設置目的だけでなく、機能に着目して整理し、同種の他施設で補完できる仕組みを整えます。</p> <p>(3) 資産活用を図る施設再編</p> <p>府中駅周辺に保有する資産について、これまでは維持しながら公共の利用を図ることが主な目的となっていました。多様化するニーズに対応するとともに、新たな財源を確保するため、今後は積極的に民間への貸付け等を行い、資産活用を進めます。</p> |
|---|

(出所:「府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針」(府中市))

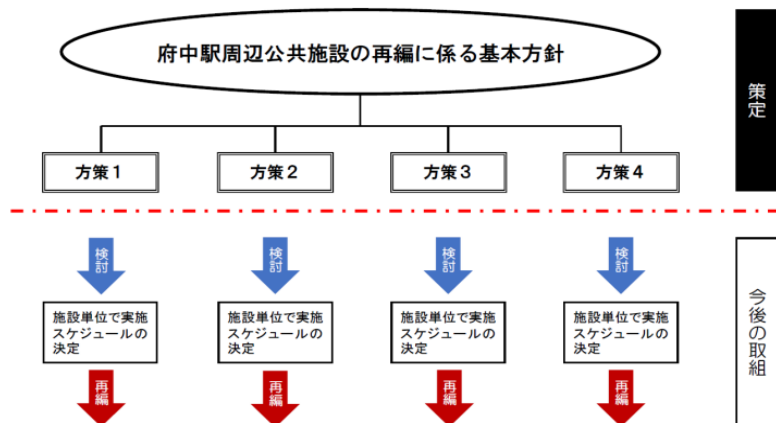
c 推進体制

「府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針」の策定に当たっては、学識経験者等で構成された「府中市公共施設マネジメントモデル事業検討協議会」を設置し、各施設の現状、課題、今後の活用方法などの検討を行った。また、2014年12月には、「対象施設の今後の方向性や利用頻度」及び「取組において重視すべき点」などについて、市民約4,000人を対象にアンケート調査を行った。さらに、対象施設の利用者に対して、アンケート等の手法を用いて施設利用者の意見を確認するとともに、施設の運営等に関わる事業者へ説明を行った。

本方針に基づく各種取組の推進に当たっては、公共施設マネジメントの担当課と再編の対象となる施設の所管課等の関係課が取組の趣旨を共有し、連携体制を取りながら進めていくこととしている。

図表 3-4 基本方針策定後の流れ

図 基本方針策定後の流れ



(出所:「府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針」(府中市))

d 取組のポイント

取組のポイントは、まず、府中駅周辺という立地を生かした施設（資産）の活用という視点から、既存施設の機能や市民ニーズの検証を行った点である。また、多くの施設がある中で、同様の機能を有する施設を対象とすることによって、最適化に向けた課題や検討内容を明確にし、モデル事業の実現の可能性を高めた点もポイントとして挙げるができる。さらに、今回の方針では各施設の再編の方向性や新たな活用を図る時期等を示すにとどめており、施設ごとの具体的な活用策や取組の実施スケジュールに関しては、今後、市民、利用者との調整や、事業方式等に係るアイデアを民間事業者から集める調査（サウンディング調査）等を実施した上で定めることとしている。

⑦ヒアリング内容

—計画の進め方について—

- ・2011年3月に作成した公共施設マネジメント白書において、公共施設の現状や、今の財源で既存の公共施設すべてを維持することは、不可能であることを明らかにした。その後、公共施設マネジメントの実行計画として位置付ける「第1次府中市公共施設マネジメント推進プラン」を2014年8月に策定した。第1次府中市公共施設マネジメント推進プランにおけるモデル事業の1つとして「府中駅周辺施設の再編」に取り組み、有識者、関係団体の代表者、公募市民で構成される検討協議会からの意見、市民アンケート、意見交換会の意見を踏まえて「府中駅周辺公共施設の再編に係る基本方針」を2016年1月に策定した。
- ・意見交換会等で出された反対意見については、具体的な要望を確認した結果、施設を今と変わらない状況で使いたいという意見であったが、そういった意見については、施設の老朽化の進行、人口減少、市の財政状況等の変化に伴い、現状のまま維持することはできないという説明を行いながら、取組を進めた。

—計画に対する市民からの意見について—

- ・施設までの所要時間に関する意見についてはあまり出されなかった。

—施設再編に伴う機能の在り方の検討について—

- ・築何年以上の施設は処分、利用率何割の機能は廃止といった一律の基準による判断ではなく、築年数や、諸室の機能、利用状況、他施設との機能の重複など施設の状況や、新庁舎や府中駅南口の新たな公共施設等、他の施設整備に関する計画等を総合的に検証し、判断した。
- ・施設が持っている機能を可能な限り細分化して、当該機能について他の施設で補完できるか検討を行った。
- ・市域のブロック（地域）単位での施設の再編計画まで進んでいないが、今後、地域の公共施設を建て替える際には、地域ごとのニーズに合った機能の検討が必要である。また、学校施設を建て替え

る際には、将来の児童減少により、余剰スペースが生じた際に、地域のコミュニティ機能等に活用できるよう検討することも必要である。

—民間の代替施設について—

- ・基本方針の中で、市の公共施設が廃止されても、同様の機能は民間の施設でも利用可能であるという考え方を示したが、当該施設の配置状況までは検証していない。

(2) 立川駅北口西地区第一種市街地再開発ビルにおける行政窓口機能のあり方報告書について

①視察先

東京都立川市

②訪問先部門

立川市市民生活部窓口サービスセンター担当課、市民生活部市民課、総合政策部情報推進課

③実施日

2017年10月25日

④位置・地勢

立川市は、東京都のほぼ中央、西寄りに位置しており、多摩地域の中心部分にあって、昭島市、小平市、日野市、国分寺市、国立市、福生市、東大和市、武蔵村山市と接している。市域の南側には東西に流れる多摩川が、北側には武蔵野台地開墾の源となった玉川上水の清流が流れ、地形は平坦である。

JR立川駅周辺は商業が発展し人が集まり、市域の中央部分には国営昭和記念公園や広域防災基地などがある。また、市域の北部は都市農業や武蔵野の雑木林等、緑豊かな地域を形成している。

図表 3-5 立川市の位置



(出所:立川市提供資料)

⑤選定の背景・目的

立川市では、市民からのニーズが高い証明書発行等の複数のサービスをワンストップで提供する窓口サービスセンターを運営しており、2016年に当該施設が立川駅前ビル内へ移転することに伴い、少子高齢化及び人口減少を見据えた行政運営の効率化、マイナンバー制度に伴う生活基盤の高度情報化への対応を踏まえた「新施設における新たな窓口サービスのあり方」について検討した結果を報告書にまとめている。

本報告書は、マイナンバー制度の利用及び ICT システム活用による事務効率の可能性について踏まえつつ、新たな窓口サービスについて検討していることから、「行政窓口機能の在り方」の検討における参考とするため、事例視察先として選定した。

⑥内容

a 策定の背景・目的

立川市では、2003年10月、市内で初めて、証明書発行等の複数のサービスをワンストップで提供する「窓口サービスセンター」がオープンした。その後、2010年5月の庁舎移転や、窓口サービスセンターの土曜開所の開始、自動交付機手数料の減額等、時代の流れとともに各窓口の利用率にも変化が生じている中、2016年7月に完成した「立川駅北口西地区第一種市街地再開発事業」による商業・業務・住宅の複合ビルへ当該サービスセンターが移転することとなった。

これを機に、昨今の厳しい財政状況、少子高齢化と緩やかな人口減少を見据えた行政運営の効率化、市民満足度の向上及び2016年1月から運用が開始されたマイナンバー制度に伴う生活基盤の高度情報化への対応を踏まえ、「新施設における新たな窓口サービスのあり方」について基本的な方向性を検討した。

b 概要

市民からのニーズが特に高い証明書発行等の複数のサービスをワンストップで提供する「窓口サービスセンター」における「新たなサービスのあり方」について、昨今の厳しい財政状況、少子高齢化と緩やかな人口減少を見据えた行政運営の効率化と市民満足度の向上等に対応した基本的な方向性をまとめたものである。

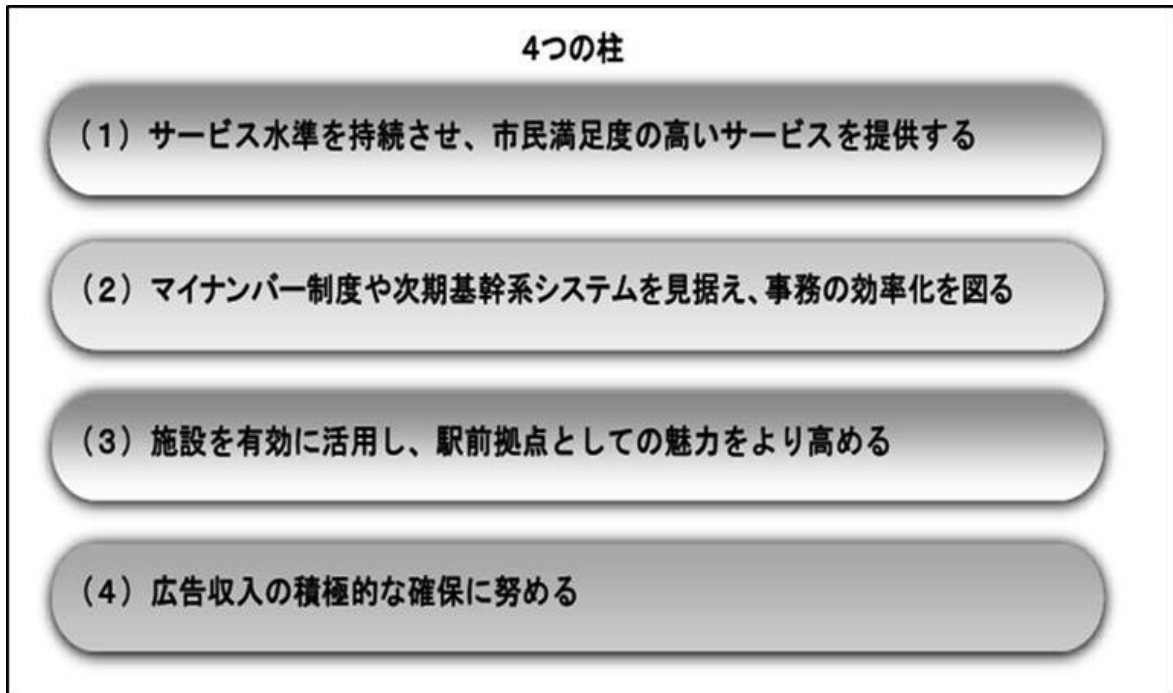
c 推進体制

庁内関係各課の委員で構成する「立川市新たな窓口サービスのあり方検討委員会」及び「立川市新たな窓口サービスのあり方検討委員会検討部会」において、会議、事例視察等を通じ、検討を進め、新施設窓口のレイアウト等を含めた検討の結果として「立川駅北口西地区第一種市街地再開発ビルにおける行政窓口機能のあり方報告書」を策定した。

d 取組のポイント

本取組については、対象である立川窓口サービスセンターが、JR立川駅に隣接した利用度の高い立地要件の建物に移転すること及び移転後の当該施設の延床面積が約531㎡であることを活かし、魅力ある行政サービスの拠点となるよう、次の4点を基本的な柱と考え、移転後の施設のレイアウトを含めた、新しい窓口サービスセンターの在り方を検討した。

図表 3-6 新たな窓口サービスセンターにおける4つの基本的な柱



(出所: 立川駅北口西地区第一種市街地再開発ビルにおける行政窓口機能のあり方報告書)

⑦ヒアリング内容

—事業実施によるメリットについて—

- ・利用者としてのメリットは、一つの窓口で受付を完結できること及び夜間・休日に届出が可能であることによる住民サービス・利便性の向上が挙げられる。
- ・市としてのメリットは、施設内にデジタルサイネージ、立川ビジョン（市案内図）を設置することによる広告収入の増加が挙げられる。

—事業実施における課題について—

- ・市民満足に関することでは、土日・夜間に取扱っていない業務、機械トラブル、主管課の判断が必要な内容等への対応、誤った案内等が挙げられる。
- ・職員に関することでは、土日・夜間も業務を行っていることによる人員体制の問題、主管課との共通認識、職員のスキルアップ、人材育成等が挙げられる。
- ・施設内の設置している自動交付機に関することでは、市民の機械操作への苦手意識及び自動交付機の保守費用に係ること等が挙げられる。

—サービスセンター利用者について—

- ・年齢層は様々である。
- ・昼間は高齢の方の利用が多い。子ども関係の申請は受付しか行わないため、若い父母の利用はあまりない。

- ・夜間利用は会社帰りの方が多い。
- ・年金の免除も行っていることから、学生の利用も一部ある。
- ・近所の高齢の方の利用も多い。
- ・専用の駐車場がないため、利用者はバス等の公共交通機関及び自転車で来る必要が出てくることから、広報等で周知する期間が必要だと考えている。

—連絡所等の複合化計画について—

- ・マイナンバーカードによるコンビニ交付等の普及により、証明書等の発行業務等を担う連絡所としてではなく、例えば「福祉の相談窓口」といった機能で配置することも考えられる。
- ・窓口の在り方については、2017年度検討中である。

—郵便局での証明発行業務について—

- ・郵便局については、各連絡所機能を地理的に補完する目的で拡大してきた経緯があるが、①利用率が全体交付の1パーセント未満という非常に低い状態であること、②マイナンバーカードによる証明書のコンビニ交付も始まり、郵便局もマルチコピー機を設置する方向になったことから廃止も検討している。

—マイナンバーカード取得率向上に向けた取組について—

- ・現状では、特に行っていない（2017年度中に試行的に取り組む予定）。
- ・自動交付機での証明発行割合が全体の41.1%近くを占めているため、今後、自動交付機を廃止した場合、マイナンバーカードを利用してもらう必要が出てくることから、広報等で周知する期間が必要と考えている。

⑥プラン内容「ICT しるくプロジェクト」

a 策定の背景・目的

ICTを活用した「学びの場の創造」と「健康を支える環境づくり」を目指し、母子健康、学校、医療、交通、生涯学習などの情報連携の取組である「ICT しるくプロジェクト」を総務省との共同により、ICTを活用した新たな街づくりについて検証する「ICT街づくり推進事業」の実証事業として行った。

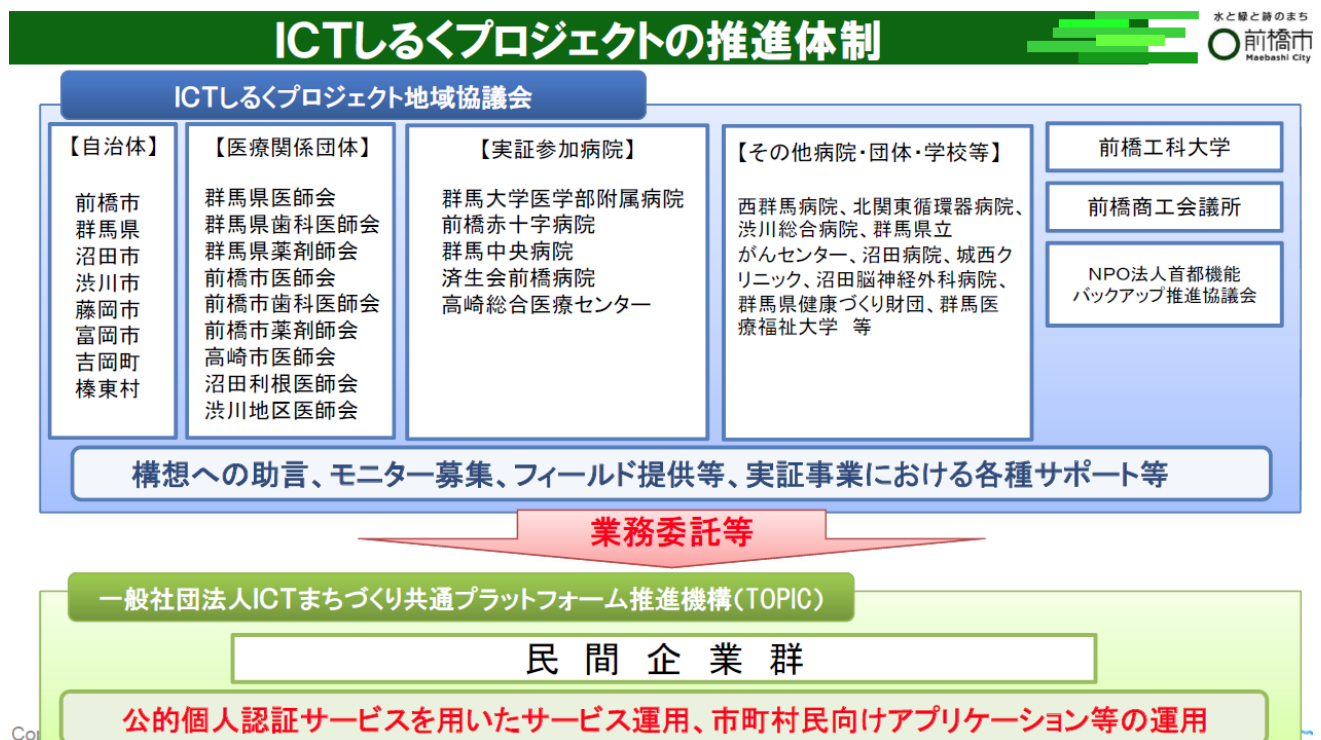
b 概要

前橋市と総務省が連携し、2013年度に、ICTを活用した新たな街づくりについて検証する「ICT街づくり推進事業」に関する実証事業として行った取組であり、マイナンバーカードの導入を前に、母子健康サービスや医療分野におけるICT利用の有益性について検討したものである。

c 推進体制

ICT しるくプロジェクトの推進体制は次のとおりである。

図表 3-8 ICT しるくプロジェクトの推進体制



(出所:「前橋市におけるマイナンバーカード活用の取組」(前橋市))

d 取組のポイント

ICT したくプロジェクトの概要は次のとおりである。

図表 3-9 ICT したくプロジェクトについて



ICT したくプロジェクトについては、複数の事業から構成されるが、事業の中で特にニーズが高かったのが、「母子健康情報サービス」であった。このサービスは、母子健康に係る情報をインターネットを通じ閲覧可能としたものであり、概要は次のとおりである。

図表 3-10 母子健康情報サービスについて

母子健康情報サービス 概要 水と緑と誇のまち 前橋市 Maebashi City

マイナンバーカードを読み取りログイン

子どもの日々の成長を楽しく便利に管理!

子どもの成長記録や子育て日記を楽しく便利に管理できたり、予防接種の予定日が近づいたら知らせてくれたり、冊子の母子手帳にはない便利機能がいろいろあります。その他、妊娠週数や幼児の月齢に応じた情報も満載です。

- 市町村が管理している乳幼児健診記録の閲覧
- 予防接種の履歴閲覧、予定日入力・リマインダー通知
- 日記・はじめて記念日の成長の記録・写真アップロード
- 市町村のホームページ等で配信されている情報の閲覧

利用者の声

- マイナンバーカードを使うのは手間ではあるが、セキュリティの意味では安心できていい
- 自分で入力しなくても健診のデータが連携されるのは楽でいい
- 予防接種の日など夫が知って気遣ってくれるようになった
- 子育ての悩み相談や夜間の病院案内などができるといい

等

(出所:「前橋市におけるマイナンバーカード活用の取組」(前橋市))

(3-2) マイキープラットフォーム※1について

a 策定の背景・目的

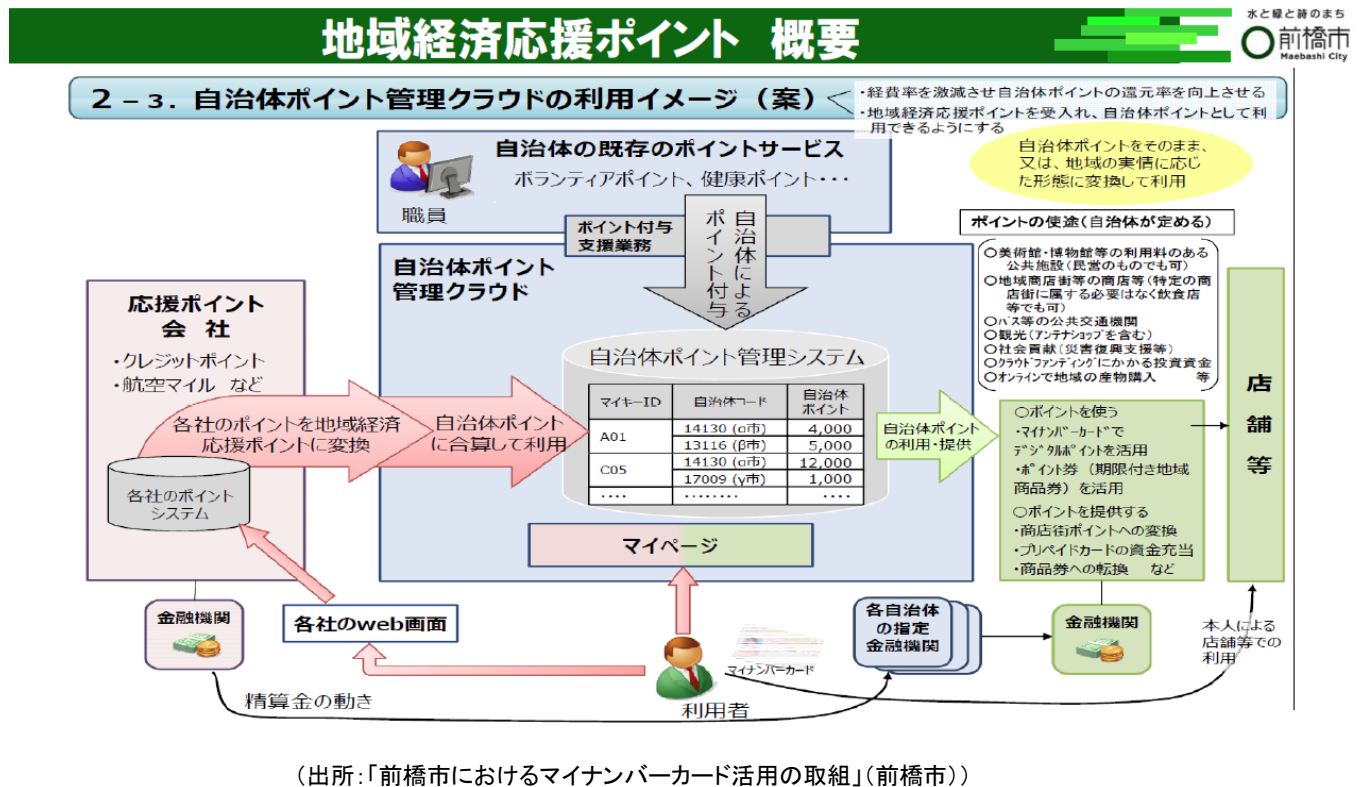
2017年9月から総務省の実証事業として行っている取組であり、マイナンバーカードのマイキー一部分（ICチップの空きスペースと公的個人認証の部分）を活用し、マイナンバーカードを公共施設や商店街などに係る共通の手段として利用し、地域経済の活性化につなげるものである。

b 概要

「マイキープラットフォーム」とは、マイナンバーカードのマイキー部分（ICチップの空きスペースと公的個人認証の部分）を活用し、マイナンバーカードを公共施設や商店街などに係る共通の手段として利用し、地域経済の活性化につなげるというものである。

総務省では、利用者のID等を格納する「マイキープラットフォーム」と、地域経済応援ポイント協力企業などのポイントを変換・合算する機能などを有する「自治体ポイント管理クラウド」等の情報基盤を構築し、2017年9月25日からシステムを稼働している。現在、全国の各自治体で当該システムを活用した実証事業が進められており、前橋市においても、2017年9月から当該システムを活用した住民向けのサービス提供を開始している。

図表 3-11 地域経済応援ポイントについて

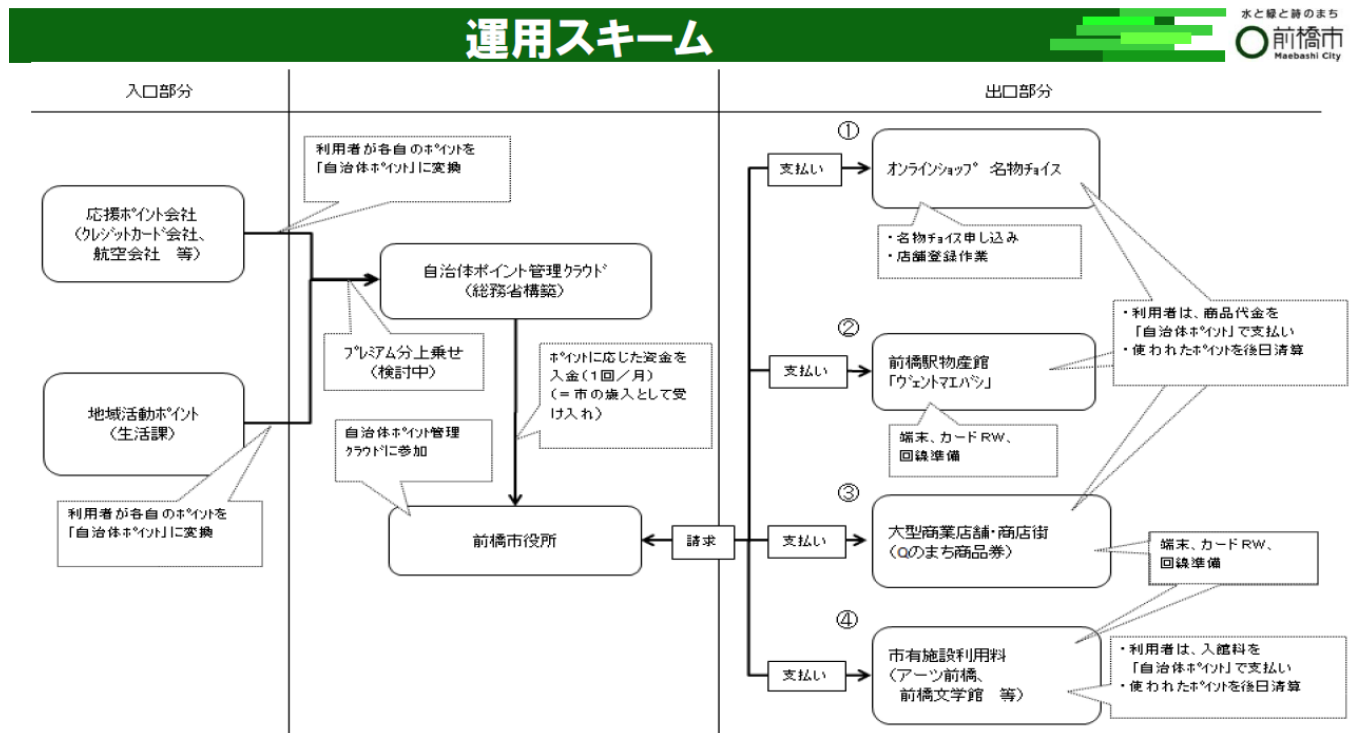


※1 マイナンバーカードを様々なサービスを呼び出す共通のツールとして利用するための情報基盤

c 推進体制

マイキープラットフォームの推進体制は次のとおりである。

図表 3-12 前橋市におけるマイキープラットフォーム運用スキーム



(出所:「前橋市におけるマイナンバーカード活用の取組」(前橋市))

d 取組のポイント

連携するクレジットカード会社等が発行する各種クレジットカードのポイントや航空会社のマイルを、マイナンバーカードのICチップ(マイキーID)を利用し、「1ポイント=1円分」として、地域の商店やオンライン通販サイトで使うことができる「前橋ポイント(自治体ポイント)」に変換する。当該ポイントを地域の商店等での買い物等に使用することで地域振興につなげるものである。

⑦ヒアリング内容

—事業の概要について—

- ・「ICTしるくプロジェクト」については、2013年度に総務省の実証事業として行ったものであり、マイナンバーカードの導入を前に、母子健康サービス等のICT利用を検討した。
- ・「マイキープラットフォーム」に関する実証事業は、全国で他自治体が行っていない取組であったため、シティプロモーションの観点から始めた。

—事業実施によるメリットについて—

- ・事業を運用しながら、考えているところである。

—事業実施における課題について—

- ・一番大きいのは財政面である。2013年度の国の実証事業の際には、国の補助事業として支援を受けることができたことから進めることができた。市の財源のみでは実現は難しかったと考える。
- ・組織面の課題としては、ICT化は市長の進言のもと進めてきたが、行政内部からはICT化への賛否の声があった。新しい事を進めるには、抵抗がある部分がある。

—ICT化に伴う行政窓口機能の圧縮について—

- ・行政サービスのICT化に伴う行政窓口機能の再配置等について、①情報弱者、既得権益等の課題があること、②行政サービスのICT化はあくまでも利用者の選択肢を増やすという考えのもと進めていることから完全な行政窓口機能及び施設廃止は難しいと考えている。

—今後予定しているICT利活用の取組について—

- ・国で進めているのは「子育てワンストップ」について、現在申請段階である。
- ・「子育てワンストップ」については、県の電子申請システムを5年に一度入れ替えており、次の入れ替え時に電子証明書付の汎用申請を受けて子育てワンストップの機能を盛り込んだものを調達する方向で動いている。市としては電子申請サービスについては、市役所に行かずに申請が可能になるというメリットがあることから、県と協力してサービスを拡大したいと考えている。
- ・電子申請に係る取組については県が主体となって行っており、当該取組に前橋市を含めた県内各市が県と共同で運用している。
前橋市では年間5,000件程度の申請がある。主な申請内容は水道の給水の中止・開始の申請等。
- ・民間企業と窓口に来た外国人対応のためのタブレット型の多言語音声翻訳システムを共同研究し、2017年2月から実験を開始している。
- ・主に認知症による徘徊者が保護された際、手のひらの静脈認証を利用した本人特定サービスを2017年4月から群馬県警と連携し、実証を進めている。
- ・その他、東京大学と連携して観光や空き家問題でのビッグデータ活用に向けた分析を行っている。また、IoT導入推進に関する取組ということで、IoT導入体験講座を含んだ「ハッカソン※2」についても2017年度内に実施を予定している。

—マイナンバーカード取得率向上に向けた取組について—

- ・コンビニエンスストアで証明書の交付を受ける場合、窓口申請より手数料の減額を行っている。
- ・普及率が低い理由としてはカード申請自体のハードルが高く使用用途が少ないことが考えられる。現在、使用用途を拡げる取組を模索中である。

※2 ソフトウェア開発分野のプログラマー等が決められた期間内に集中的に作業を行う活動教育や社会的な目的で開催するものもある。

2 まとめ

先述した内容のとおり、2017年10月中旬に、東京都府中市、東京都立川市、群馬県前橋市の3自治体それぞれに出向き、各自治体担当者に対して、ヒアリングを行った。

府中市の取組は、「公共施設マネジメント」における施設規模や機能、サービスなどの適切な水準への見直しを目的とした「最適化」と、ライフサイクルコストの低減や業務の効率化を目的とした「計画的保全」の取組を着実に進めていくための実行計画に基づくモデル事業として始まったものである。

ヒアリング内容については、先述したとおりだが、「地域の公共施設の建替えの際には、地域ごとのニーズに合った機能の検討が必要であり、また学校施設を建て替える際は、余剰スペースを地域のコミュニティ機能等に活用できるよう検討が必要となる。」といった、今後の行政サービス機能の代替施設による提供に関する知見をいただいた。

立川市の取組は、証明書のコンビニ交付、ICTサービスの利活用による行政事務の効率化を踏まえ、新たな総合窓口サービスの在り方について庁内組織で検討し、検討結果を報告書としてまとめたものである。ヒアリングの際には、「今後は、証明書等のコンビニ交付等の普及により、証明書等の発行業務等を担う連絡所としてではなく、「相談窓口」といった機能配置も考えられる。」といった、今後の「行政窓口機能の在り方」に関する知見をいただいた。

前橋市では、ICTを活用したまちづくりに関する様々な施策を行っており、行政サービスにおけるICT利活用の参考とするためヒアリングを行った。ヒアリングの際には、「行政サービスのICT化については、利用者の選択肢を増やすものである。」といった話や、「普及率が低いのは使用用途が少ないことによるものであり、用途を拡げる取組を模索中である。」といった話等、マイナンバーカードの利用用途拡大を含めた、行政サービスにおけるICT利活用の検討に関する知見をいただいた。

第2章で述べたように、現在、全国の各自治体において行政サービスにおけるICT利活用・多目的利用を促進する取組が行なわれており、今後、行政サービスにおけるICT利活用が進展することによって、証明発行等についても現在のように市役所等の窓口へ直接行かずに、マイナポータルをはじめとする情報基盤を通じて申請等が可能になることが考えられる。また、このような社会の変化に伴い、行政サービスに対する市民ニーズが変化することが予想される。今までのように市の窓口でサービスを受けるのではなく、民間施設やマイナポータル等の情報基盤を通じて在宅でサービスを受ける利用者層が増えることが考えられる。このことに伴い、公共施設における行政窓口機能については、証明書発行等が主な業務である現在の体制から変化することが必要になる。

ヒアリングの際にいただいた知見を踏まえると、今後の行政窓口の機能については、例えば、立川市でのヒアリングの際にいただいたお話のように、地域住民が困った時に立ち寄る相談窓口のような機能として配置することも考えられるのではないかと。また、府中市でのヒアリングの際にいただいたお話のように、今後、少子化が進み、余剰スペースの増加が予想される小学校、中学校等の学校施設の空きスペースを証明書発行の窓口として活用することを検討することも考えられる。

今回、ヒアリングを行った各自治体の取組については、あくまで他自治体における事例であることから、町田市においてそのまま活用可能なものではないかもしれないが、事例を参考としながら今後、町田市の特徴に合わせた取組を展開することを期待する。

第4章 行政窓口機能・施設利用（貸出）機能の現状

第4章 行政窓口機能・施設利用（貸出）機能の現状

1 調査方法

町田市における、行政窓口・地域センターの業務と配置の再構築案の検討に向けた基礎資料とするため、現在の行政窓口機能及び施設利用機能の拠点施設の利用実態を把握することを目的に、以下を原典資料とした利用者統計による過去利用実績の調査を実施した。

(1) 調査の方法

- 過去利用実績の調査対象は、2012年度、2014年度、2016年度の過去3箇年の利用件数（有料利用、無料利用を含む合計）とした。
- 行政窓口機能については、原典資料として町田市が公表している「町田市の住民基本台帳・戸籍事務」の利用件数に加えて、各施設にて集計している「総務事務手数料」「送達件数簿」の統計等を利用した。
- 施設利用機能については、原典資料として「まちだ施設案内予約システム」における目的別の利用件数、各施設にて集計している部屋種別、利用単位別の利用件数の統計等を利用とした。なお、上小山田コミュニティセンターについては、「まちだ施設案内予約システム」の対象外のため、利用目的別の集計の対象外とした（図表4-9）。

(2) 対象施設

行政窓口機能については以下の11施設、施設利用機能については以下の14施設を対象に調査を実施した。

図表4-1 過去利用実績の調査対象施設

| 行政窓口機能 | 施設利用機能 |
|-------------|-----------------|
| 市民センター（6施設） | 市民センター（6施設） |
| 忠生市民センター | 忠生市民センター |
| 鶴川市民センター | 鶴川市民センター |
| 南市民センター | 南市民センター |
| なるせ駅前市民センター | なるせ駅前市民センター |
| 堺市民センター | 堺市民センター |
| 小山市民センター | 小山市民センター |
| 連絡所（5施設） | コミュニティセンター（8施設） |
| 町田駅前連絡所 | 玉川学園コミュニティセンター |
| 木曽山崎連絡所 | 木曽山崎コミュニティセンター |
| 玉川学園駅前連絡所 | 上小山田コミュニティセンター |
| 鶴川駅前連絡所 | 成瀬コミュニティセンター |
| 南町田駅前連絡所 | つくし野コミュニティセンター |
| | 木曽森野コミュニティセンター |
| | 三輪コミュニティセンター |
| | 市民フォーラム |

2 行政窓口機能の過去利用実績

(1) 過去3箇年の目的別利用実績

市民センター、連絡所の過去3箇年の利用実績は、全体で各年度52～53万件程度、施設別には10,398件から98,080件となっている。また、利用目的別にみると、証明書等発行が70%程度、その他手続き等が10%程度を占めており、特に連絡所では証明書等発行が利用の大半を占めている。

図表 4-2 過去3箇年の施設別・目的別の利用実績

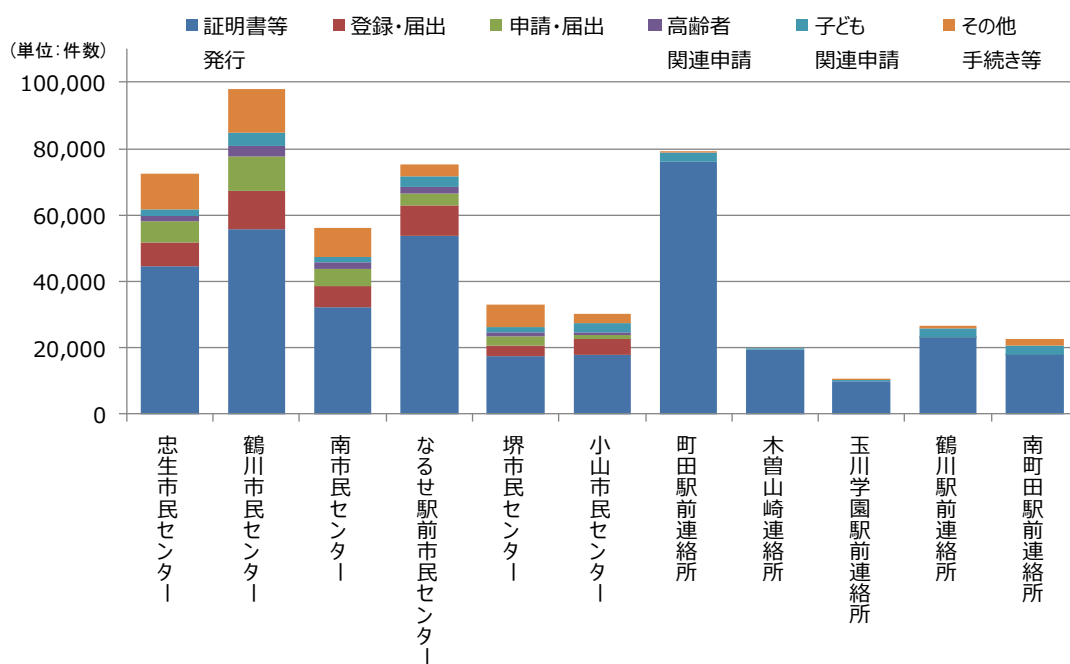
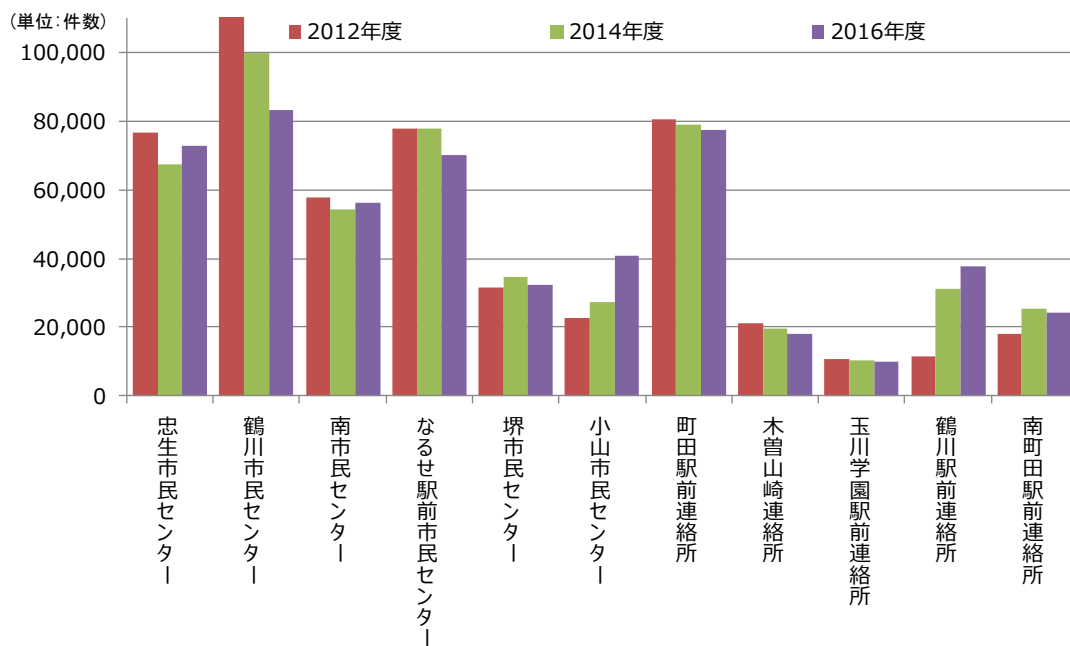
| 施設名称 | 利用目的 | 年度 | 証明書等発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | その他 手続き等※1 | 年度別利用 件数合計 | 平均利用 件数 |
|---------------------------|------|------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|------------|
| 忠生市民センター | | 2012 | 47,685 | 7,605 | 6,033 | 1,582 | 2,027 | 11,979 | 76,911 | 72,453 |
| | | 2014 | 41,278 | 7,119 | 5,399 | 1,612 | 2,016 | 9,994 | 67,418 | |
| | | 2016 | 44,938 | 7,004 | 6,827 | 1,929 | 2,292 | 10,039 | 73,029 | |
| 鶴川市民センター | | 2012 | 67,349 | 12,202 | 10,398 | 3,092 | 4,613 | 13,376 | 111,030 | 98,080 |
| | | 2014 | 54,804 | 12,654 | 10,394 | 3,521 | 4,055 | 14,348 | 99,776 | |
| | | 2016 | 45,236 | 9,164 | 10,135 | 3,208 | 3,188 | 12,502 | 83,433 | |
| 南市民センター | | 2012 | 33,411 | 6,775 | 6,075 | 1,886 | 1,829 | 8,002 | 57,978 | 56,111 |
| | | 2014 | 30,347 | 6,590 | 4,916 | 1,936 | 1,672 | 8,805 | 54,266 | |
| | | 2016 | 33,209 | 5,041 | 5,319 | 1,878 | 1,685 | 8,957 | 56,089 | |
| なるせ駅前市民センター | | 2012 | 55,186 | 9,808 | 3,571 | 1,889 | 3,702 | 3,742 | 77,898 | 75,321 |
| | | 2014 | 54,900 | 10,004 | 3,664 | 1,850 | 3,330 | 4,315 | 78,063 | |
| | | 2016 | 50,936 | 7,296 | 4,176 | 1,824 | 3,212 | 2,558 | 70,002 | |
| 堺市民センター | | 2012 | 15,554 | 3,881 | 2,693 | 929 | 1,615 | 7,070 | 31,742 | 32,852 |
| | | 2014 | 19,040 | 3,338 | 2,747 | 845 | 1,588 | 7,046 | 34,604 | |
| | | 2016 | 18,165 | 2,589 | 2,944 | 1,102 | 1,501 | 5,908 | 32,209 | |
| 小山市民センター | | 2012 | 11,722 | 4,564 | 695 | 442 | 3,277 | 2,132 | 22,832 | 30,390 |
| | | 2014 | 15,545 | 5,343 | 764 | 524 | 2,701 | 2,538 | 27,415 | |
| | | 2016 | 26,297 | 4,585 | 1,943 | 1,043 | 2,713 | 4,341 | 40,922 | |
| 町田駅前連絡所 | | 2012 | 77,637 | - | - | - | 2,977 | 64 | 80,678 | 79,064 |
| | | 2014 | 75,953 | - | - | - | 3,078 | 85 | 79,116 | |
| | | 2016 | 74,224 | - | - | - | 3,011 | 162 | 77,397 | |
| 木曽山崎連絡所※3 | | 2012 | 21,036 | - | - | - | 86 | - | 21,122 | 19,506 |
| | | 2014 | 19,452 | - | - | - | 55 | - | 19,507 | |
| | | 2016 | 17,853 | - | - | - | 37 | - | 17,890 | |
| 玉川学園駅前連絡所※3 | | 2012 | 10,280 | - | - | - | 130 | 177 | 10,587 | 10,398 |
| | | 2014 | 10,189 | - | - | - | 188 | 145 | 10,522 | |
| | | 2016 | 9,763 | - | - | - | 207 | 116 | 10,086 | |
| 鶴川駅前連絡所※2 | | 2012 | 10,767 | - | 27 | 15 | 592 | 200 | 11,601 | 26,741 |
| | | 2014 | 25,980 | - | 79 | 144 | 3,596 | 1,261 | 31,060 | |
| | | 2016 | 32,307 | - | 32 | 78 | 4,211 | 935 | 37,563 | |
| 南町田駅前連絡所 | | 2012 | 15,564 | - | 2 | 0 | 1,834 | 540 | 17,940 | 22,487 |
| | | 2014 | 17,564 | - | 226 | 27 | 2,866 | 4,635 | 25,318 | |
| | | 2016 | 20,267 | - | 432 | 52 | 3,253 | 200 | 24,204 | |
| 利用目的別の 実績件数 構成比 (%) | | 2012 | 366,191 70.4% | 44,835 8.6% | 29,494 5.7% | 9,835 1.9% | 22,682 4.4% | 47,282 9.1% | 520,319 | 523,403 |
| | | 2014 | 365,052 69.3% | 45,048 8.5% | 28,189 5.3% | 10,459 2.0% | 25,145 4.8% | 53,172 10.1% | 527,065 | |
| | | 2016 | 373,195 71.4% | 35,679 6.8% | 31,808 6.1% | 11,114 2.1% | 25,310 4.8% | 45,718 8.7% | 522,824 | |

※1 その他手続き等には、交通共済、自動車や原付、飼い犬、下水道、ごみ、障害福祉等の手続きに加えて、ポスターやチラシ配布等の各実績の合算値を計上

※2 鶴川駅前連絡所の2012年度の数値は9月以降のみの実績

※3 木曽山崎連絡所、玉川学園駅前連絡所の子ども関連申請は、母子手帳交付のみの実績

図表 4-3 過去3箇年の施設別(上)・目的別(下)の利用実績



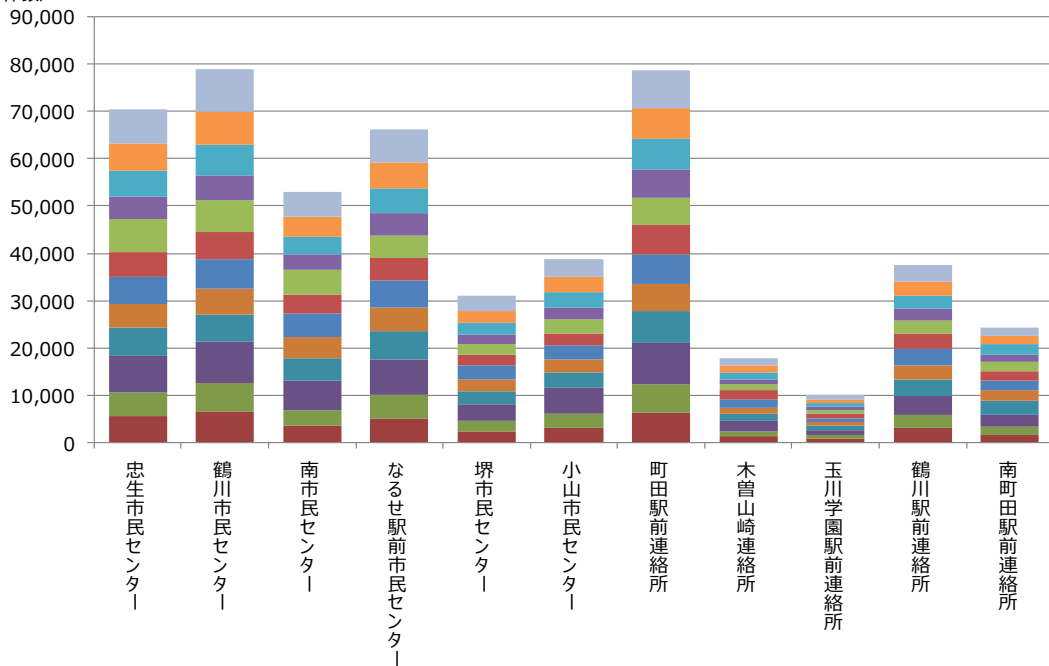
(2) 月別の利用実績

市民センター、連絡所の月別の平均利用実績は、全体で平均 42,204 件/月となっており、施設別には 841 件から 6,549 件まで利用件数に差がみられる。なお、第 5 章の利用者アンケート調査における 9 月の利用実績は、多い方から 4 番目（全体の 8.5%）となっており、ほかの月と比較して大きな差異はみられない。

図表 4-4 施設別・月別の平均利用実績

| 施設名称 | 利用月 | | | | | | | | | | | | 利用件数 合計※4 | 平均月別 利用件数 |
|-------------|---------------|---------------|----------------|----------------|---------------|---------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | | |
| 忠生市民センター | 5,527 7.9% | 4,992 7.1% | 7,720 11.0% | 6,078 8.6% | 4,974 7.1% | 5,751 8.2% | 5,137 7.3% | 7,119 10.1% | 4,638 6.6% | 5,544 7.9% | 5,727 8.1% | 7,147 10.2% | 70,354 | 5,863 |
| 鶴川市民センター | 6,673 8.5% | 5,916 7.5% | 8,629 10.9% | 5,791 7.3% | 5,524 7.0% | 6,111 7.7% | 5,966 7.6% | 6,599 8.4% | 5,153 6.5% | 6,487 8.2% | 6,982 8.8% | 9,135 11.6% | | |
| 南市民センター | 3,529 6.7% | 3,306 6.2% | 6,139 11.6% | 4,908 9.3% | 4,462 8.4% | 4,933 9.3% | 3,977 7.5% | 5,160 9.7% | 3,403 6.4% | 3,720 7.0% | 4,189 7.9% | 5,212 9.8% | 52,938 | 4,412 |
| なるせ駅前市民センター | 5,031 7.6% | 4,939 7.5% | 7,522 11.4% | 6,008 9.1% | 5,119 7.7% | 5,740 8.7% | 4,705 7.1% | 4,797 7.2% | 4,747 7.2% | 5,095 7.7% | 5,617 8.5% | 6,856 10.4% | | |
| 堺市民センター | 2,380 7.7% | 2,145 6.9% | 3,503 11.3% | 2,723 8.8% | 2,498 8.1% | 3,003 9.7% | 2,231 7.2% | 2,228 7.2% | 2,184 7.1% | 2,336 7.5% | 2,427 7.8% | 3,296 10.6% | 30,954 | 2,580 |
| 小山市民センター | 3,172 8.2% | 2,886 7.5% | 5,447 14.1% | 3,305 8.5% | 2,715 7.0% | 2,910 7.5% | 2,722 7.0% | 2,894 7.5% | 2,527 6.5% | 3,092 8.0% | 3,278 8.5% | 3,786 9.8% | | |
| 町田駅前連絡所 | 6,269 8.0% | 6,028 7.7% | 8,647 11.0% | 6,770 8.6% | 5,761 7.3% | 6,236 7.9% | 6,269 8.0% | 5,857 7.5% | 5,794 7.4% | 6,553 8.3% | 6,478 8.2% | 7,922 10.1% | 78,584 | 6,549 |
| 木曾山崎連絡所 | 1,233 6.9% | 1,198 6.7% | 2,195 12.3% | 1,492 8.3% | 1,271 7.1% | 1,655 9.3% | 2,083 11.6% | 1,100 6.1% | 1,070 6.0% | 1,550 8.7% | 1,518 8.5% | 1,525 8.5% | | |
| 玉川学園駅前連絡所 | 781 7.7% | 806 8.0% | 1,101 10.9% | 860 8.5% | 807 8.0% | 797 7.9% | 823 8.2% | 785 7.8% | 714 7.1% | 780 7.7% | 891 8.8% | 941 9.3% | 10,086 | 841 |
| 鶴川駅前連絡所 | 2,954 7.9% | 2,773 7.4% | 4,093 10.9% | 3,578 9.5% | 2,908 7.7% | 3,572 9.5% | 3,108 8.3% | 2,712 7.2% | 2,466 6.6% | 2,890 7.7% | 3,054 8.1% | 3,462 9.2% | | |
| 南町田駅前連絡所 | 1,667 6.9% | 1,691 7.0% | 2,452 10.1% | 2,984 12.3% | 2,148 8.9% | 2,093 8.7% | 2,053 8.5% | 1,851 7.7% | 1,723 7.1% | 2,117 8.8% | 1,739 7.2% | 1,675 6.9% | 24,193 | 2,016 |
| 月別実績件数 | 39,216 | 36,680 | 57,448 | 44,497 | 38,187 | 42,801 | 39,074 | 41,102 | 34,419 | 40,164 | 41,900 | 50,957 | | |
| 月別構成比 | 7.7% | 7.2% | 11.3% | 8.8% | 7.5% | 8.5% | 7.7% | 8.1% | 6.8% | 7.9% | 8.3% | 10.1% | | |

(単位:件数) ■4月 ■5月 ■6月 ■7月 ■8月 ■9月 ■10月 ■11月 ■12月 ■1月 ■2月 ■3月



※4 月別の実績が把握できない一部の利用実績を除いているため、前ページの平均利用件数と一致しない箇所がある。

3 施設利用（貸出）機能の過去利用実績

(1) 過去3箇年の利用実績

市民センター、コミュニティセンターの過去3箇年の利用実績は、全施設では平均約5.4万件・稼働率では60.2%となっている。施設別にみると、利用件数で716件から7,508件・稼働率で35.1%から73.1%と、利用実績に差がみられる。

図表 4-5 過去3箇年の施設別の利用実績

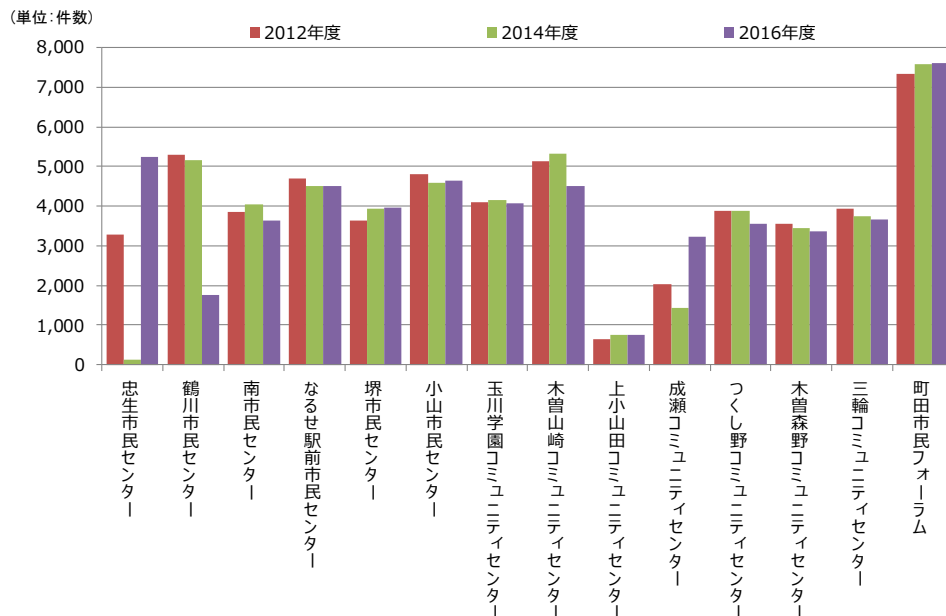
| 施設名称 | 年度別実績 | | 平均 利用件数 | 平均 稼働率 |
|----------------|-----------------------|-----------------------|------------|-----------|
| | 【2012】 利用件数 稼働率 | 【2014】 利用件数 稼働率 | | |
| 忠生市民センター※5 | 3,286 | 123 | 2,885 | 43.8% |
| | 54.9% | 25.6% | | |
| 鶴川市民センター※6 | 5,292 | 5,169 | 4,075 | 67.8% |
| | 72.6% | 70.9% | | |
| 南市民センター | 3,847 | 4,045 | 3,842 | 61.9% |
| | 61.6% | 64.8% | | |
| なるせ駅前市民センター | 4,701 | 4,499 | 4,573 | 73.0% |
| | 74.8% | 72.0% | | |
| 堺市民センター | 3,647 | 3,928 | 3,849 | 52.8% |
| | 50.0% | 53.9% | | |
| 小山市民センター | 4,796 | 4,590 | 4,679 | 56.2% |
| | 57.6% | 55.1% | | |
| 玉川学園コミュニティセンター | 4,104 | 4,148 | 4,108 | 69.6% |
| | 69.6% | 70.3% | | |
| 木曾山崎コミュニティセンター | 5,127 | 5,329 | 4,983 | 60.5% |
| | 61.6% | 64.0% | | |
| 上小山田コミュニティセンター | 642 | 756 | 716 | 35.1% |
| | 30.5% | 38.2% | | |
| 成瀬コミュニティセンター※7 | 2,024 | 1,435 | 2,230 | 58.1% |
| | 67.0% | 60.6% | | |
| つくし野コミュニティセンター | 3,891 | 3,886 | 3,779 | 72.7% |
| | 74.9% | 74.7% | | |
| 木曾森野コミュニティセンター | 3,558 | 3,447 | 3,460 | 66.9% |
| | 68.4% | 67.2% | | |
| 三輪コミュニティセンター | 3,925 | 3,740 | 3,776 | 51.8% |
| | 53.9% | 51.3% | | |
| 町田市民フォーラム | 7,336 | 7,583 | 7,508 | 72.5% |
| | 70.5% | 73.8% | | |
| 年度別利用件数合計 | 56,176 | 52,678 | 54,463 | 60.2% |
| 年度別平均稼働率 | 62.0% | 60.2% | 58.4% | |

稼働率の計算式：

利用単位実績（午前・午後・夜間）÷（開館日数×利用単位数）

→利用単位数とは、1日に利用可能な午前・午後・夜間の3単位をさす。

ただし、改修などで利用ができない利用単位を除いて算定している。



※5 忠生市民センター2014年度の数值は、建替えのため3月のみの実績

※6 鶴川市民センターの2016年度の数值は、改修のため11月以降のみの実績

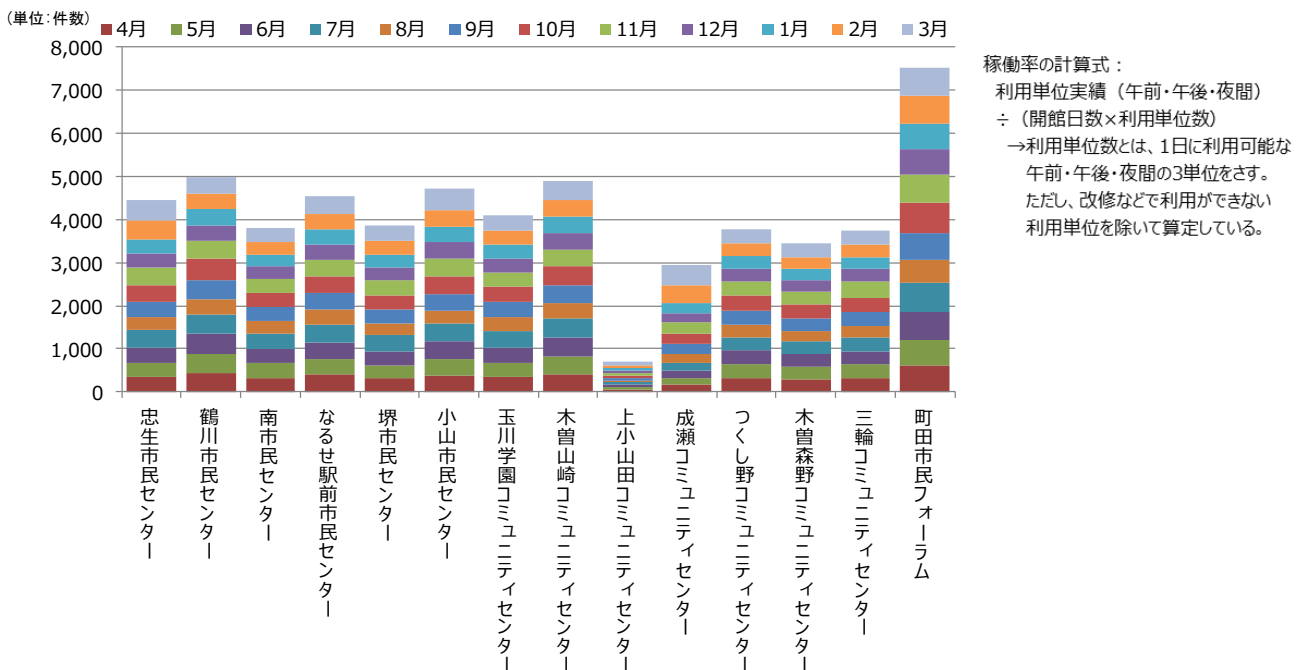
※7 成瀬コミュニティセンターは、建替えのため2014年12月までの数值が旧施設の実績、2016年7月以降の数值が新施設の実績

(2) 過去3箇年の月別利用実績

市民センター、コミュニティセンターの月別の過去3箇年の平均利用実績は、利用件数で月4,151件から5,148件・稼働率で月51.5%から65.2%となっている。なお、第5章の利用者アンケート調査における9月の実績は、利用件数で多い方から5番目(4,892件)、稼働率で高いほうから7番目(61.7%)とほかの月と比較して大きな差異はみられない。

図表4-6 過去3箇年の施設別・月別の平均利用実績(2012・2014・2016年度の平均)※8

| 施設名称 | 利用月 | | | | | | | | | | | | 平均月別 利用件数 | 平均 稼働率 |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-----------|
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | | |
| 忠生市民センター | 336 | 349 | 347 | 397 | 313 | 359 | 381 | 409 | 324 | 314 | 361 | 293 | 349 | 52.2% |
| | 50.1% | 51.0% | 53.7% | 55.8% | 45.5% | 53.7% | 54.9% | 60.3% | 49.9% | 48.7% | 57.9% | 44.7% | | |
| 鶴川市民センター | 439 | 440 | 457 | 453 | 368 | 449 | 475 | 414 | 382 | 369 | 408 | 447 | 425 | 70.1% |
| | 72.1% | 71.0% | 75.0% | 73.2% | 59.4% | 73.6% | 76.6% | 68.0% | 66.4% | 63.6% | 70.3% | 71.8% | | |
| 南市民センター | 330 | 335 | 334 | 350 | 289 | 327 | 322 | 323 | 299 | 279 | 314 | 341 | 320 | 61.8% |
| | 63.2% | 62.0% | 63.9% | 64.8% | 54.0% | 62.7% | 63.0% | 61.9% | 61.5% | 57.4% | 64.6% | 63.1% | | |
| なるせ駅前市民センター | 392 | 382 | 382 | 406 | 347 | 384 | 397 | 383 | 354 | 350 | 376 | 401 | 380 | 72.9% |
| | 75.0% | 70.7% | 73.1% | 75.1% | 64.3% | 72.8% | 73.6% | 73.4% | 72.8% | 71.9% | 76.5% | 76.1% | | |
| 堺市民センター | 302 | 316 | 323 | 387 | 262 | 320 | 331 | 343 | 316 | 292 | 323 | 335 | 321 | 50.8% |
| | 47.5% | 48.1% | 50.9% | 59.1% | 40.0% | 50.5% | 50.4% | 54.2% | 54.0% | 49.4% | 54.8% | 51.0% | | |
| 小山市民センター | 380 | 388 | 398 | 414 | 305 | 392 | 412 | 410 | 376 | 355 | 394 | 455 | 390 | 56.2% |
| | 54.6% | 53.8% | 57.1% | 57.5% | 42.3% | 56.3% | 57.2% | 59.0% | 58.1% | 54.8% | 60.8% | 63.2% | | |
| 玉川学園コミュニティセンター | 342 | 338 | 353 | 373 | 321 | 352 | 367 | 337 | 322 | 315 | 334 | 354 | 342 | 69.7% |
| | 69.3% | 66.3% | 71.6% | 73.1% | 62.9% | 71.4% | 72.0% | 68.4% | 70.2% | 68.6% | 72.8% | 69.4% | | |
| 木曾山崎コミュニティセンター | 411 | 418 | 422 | 442 | 357 | 428 | 427 | 403 | 381 | 388 | 432 | 474 | 415 | 60.6% |
| | 59.1% | 58.1% | 60.6% | 61.3% | 49.5% | 61.5% | 63.4% | 61.8% | 58.8% | 59.8% | 66.7% | 65.8% | | |
| 上小山田コミュニティセンター | 57 | 48 | 53 | 59 | 51 | 51 | 63 | 59 | 59 | 59 | 71 | 86 | 60 | 35.2% |
| | 33.0% | 26.8% | 31.7% | 35.1% | 29.4% | 30.2% | 35.7% | 35.0% | 36.1% | 35.4% | 44.6% | 49.3% | | |
| 成瀬コミュニティセンター | 154 | 166 | 172 | 192 | 198 | 243 | 240 | 240 | 211 | 244 | 296 | 328 | 224 | 59.9% |
| | 71.5% | 61.3% | 65.7% | 48.3% | 50.0% | 60.7% | 59.1% | 60.2% | 58.2% | 54.1% | 65.3% | 64.4% | | |
| つくし野コミュニティセンター | 315 | 315 | 325 | 319 | 290 | 326 | 339 | 336 | 286 | 294 | 302 | 334 | 315 | 72.7% |
| | 72.4% | 70.0% | 74.7% | 70.9% | 64.8% | 74.9% | 75.5% | 77.3% | 70.6% | 72.7% | 74.5% | 74.3% | | |
| 木曾森野コミュニティセンター | 285 | 284 | 298 | 294 | 260 | 295 | 309 | 299 | 266 | 272 | 286 | 313 | 288 | 66.9% |
| | 65.6% | 63.0% | 68.5% | 65.5% | 57.9% | 67.8% | 68.7% | 69.3% | 68.1% | 68.1% | 70.7% | 69.7% | | |
| 三輪コミュニティセンター | 315 | 314 | 314 | 323 | 264 | 324 | 335 | 360 | 310 | 278 | 307 | 333 | 315 | 51.9% |
| | 51.7% | 49.8% | 51.5% | 51.3% | 42.0% | 53.2% | 53.2% | 59.1% | 54.8% | 49.0% | 54.1% | 52.9% | | |
| 町田市民フォーラム | 618 | 597 | 642 | 669 | 526 | 642 | 697 | 648 | 593 | 584 | 638 | 654 | 626 | 72.6% |
| | 71.2% | 66.5% | 74.5% | 75.9% | 58.5% | 74.3% | 77.4% | 74.7% | 73.6% | 72.2% | 79.0% | 73.5% | | |
| 全施設月別利用件数 | 4,676 | 4,690 | 4,820 | 5,078 | 4,151 | 4,892 | 5,095 | 4,964 | 4,479 | 4,393 | 4,842 | 5,148 | 4,770 | 61.0% |
| 全施設月別平均稼働率 | 61.2% | 58.5% | 62.3% | 61.9% | 51.5% | 61.7% | 62.9% | 63.0% | 61.0% | 59.0% | 65.2% | 63.5% | | |



※8 改修等により、月別の利用実績がない年度については、平均算定の対象外としている。

(3) 過去3箇年の利用単位別利用実績

①施設別・利用単位別の利用実績

市民センター、コミュニティセンターの利用単位別の過去3箇年の平均利用実績は、全体で午前・午後が利用件数で2.1~2.2万件程度・稼働率で70%程度、夜間が利用件数で1.3万件・稼働率で40%程度となっている。夜間の稼働率は、なるせ駅前市民センター、玉川学園コミュニティセンター、つくし野コミュニティセンター、町田市民フォーラムで50%以上とやや高い。

図表 4-7 過去3箇年の施設別・利用単位別の平均利用実績(2012・2014・2016年度の平均)

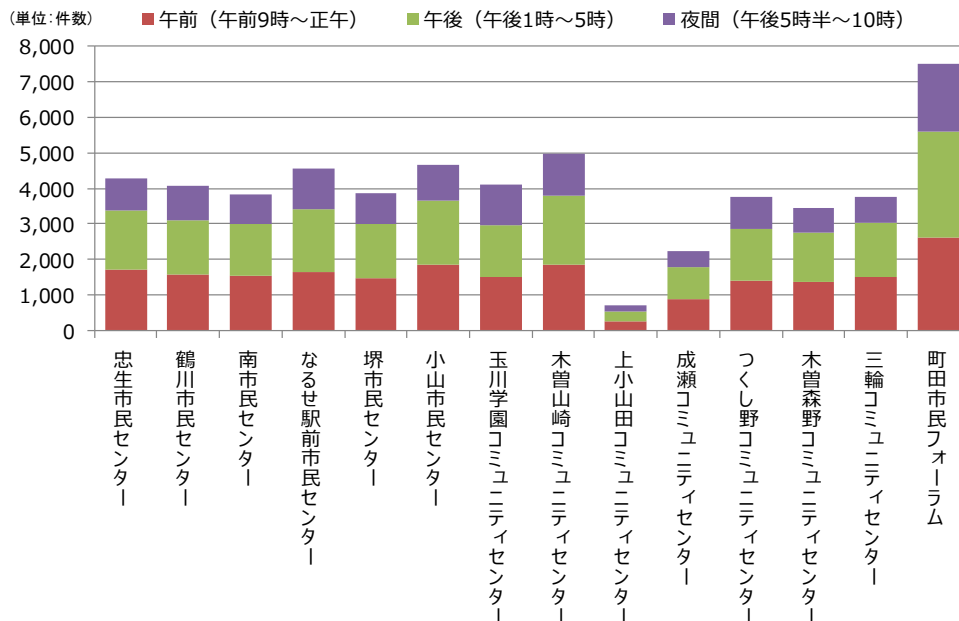
| 施設名称 | 利用単位 | 午前 (午前9時 ~正午) | 午後 (午後1時 ~5時) | 夜間 (午後5時半 ~10時) | 平均利用 単位数 | 平均 稼働率 |
|----------------|------|---------------------|---------------------|-----------------------|-------------|-----------|
| 忠生市民センター※9 | 件数 | 1,726 | 1,645 | 913 | 1,428 | 51.7% |
| | 稼働率 | 62.4% | 58.8% | 33.9% | | |
| 鶴川市民センター | 件数 | 1,576 | 1,511 | 988 | 1,358 | 65.5% |
| | 稼働率 | 76.9% | 72.9% | 46.7% | | |
| 南市民センター | 件数 | 1,528 | 1,455 | 860 | 1,281 | 61.9% |
| | 稼働率 | 73.8% | 70.3% | 41.5% | | |
| なるせ駅前市民センター | 件数 | 1,659 | 1,739 | 1,175 | 1,524 | 73.1% |
| | 稼働率 | 79.5% | 83.4% | 56.3% | | |
| 堺市民センター | 件数 | 1,485 | 1,518 | 847 | 1,283 | 52.8% |
| | 稼働率 | 61.1% | 62.5% | 34.9% | | |
| 小山市民センター | 件数 | 1,838 | 1,806 | 1,035 | 1,560 | 56.2% |
| | 稼働率 | 66.2% | 65.0% | 37.3% | | |
| 玉川学園コミュニティセンター | 件数 | 1,506 | 1,461 | 1,141 | 1,369 | 70.5% |
| | 稼働率 | 72.4% | 84.2% | 54.8% | | |
| 木曾山崎コミュニティセンター | 件数 | 1,853 | 1,959 | 1,172 | 1,661 | 60.6% |
| | 稼働率 | 67.8% | 71.8% | 42.2% | | |
| 上小山田コミュニティセンター | 件数 | 271 | 267 | 178 | 239 | 34.0% |
| | 稼働率 | 38.8% | 38.2% | 25.1% | | |
| 成瀬コミュニティセンター | 件数 | 869 | 903 | 450 | 741 | 57.8% |
| | 稼働率 | 68.8% | 69.2% | 35.3% | | |
| つくし野コミュニティセンター | 件数 | 1,399 | 1,469 | 910 | 1,259 | 72.1% |
| | 稼働率 | 80.6% | 85.3% | 50.5% | | |
| 木曾森野コミュニティセンター | 件数 | 1,357 | 1,393 | 710 | 1,153 | 66.8% |
| | 稼働率 | 78.4% | 80.5% | 41.4% | | |
| 三輪コミュニティセンター | 件数 | 1,496 | 1,539 | 741 | 1,259 | 51.8% |
| | 稼働率 | 61.6% | 63.4% | 30.5% | | |
| 町田市民フォーラム | 件数 | 2,614 | 2,974 | 1,920 | 2,503 | 72.5% |
| | 稼働率 | 75.7% | 86.1% | 55.7% | | |
| 利用区分別件数合計 | | 21,177 | 21,639 | 13,040 | 18,618 | 60.5% |
| 利用区分別稼働率 | | 68.9% | 70.8% | 41.9% | | |

稼働率の計算式：

利用単位実績(午前・午後・夜間)÷(開館日数×利用単位数)

→利用単位数とは、1日に利用可能な午前・午後・夜間の3単位をさす。

ただし、改修などで利用ができない利用単位を除いて算定している。

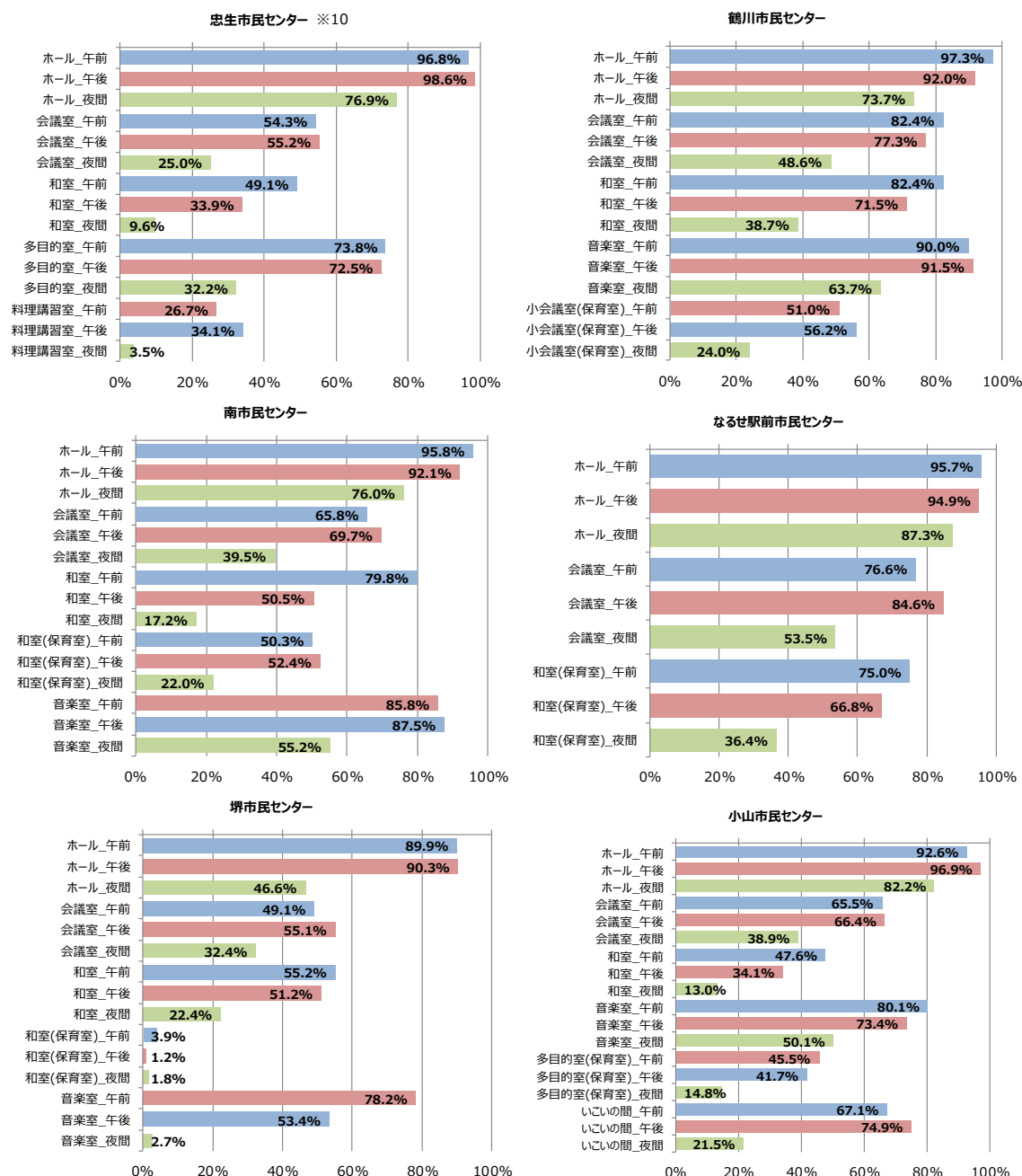


※9 忠生市民センターの2014年度の数値は3月の一部のみのため、2012年度と2016年度の平均を算定していることから、過去3箇年の利用実績と一致しない箇所がある。

②部屋別・利用単位別の利用実績

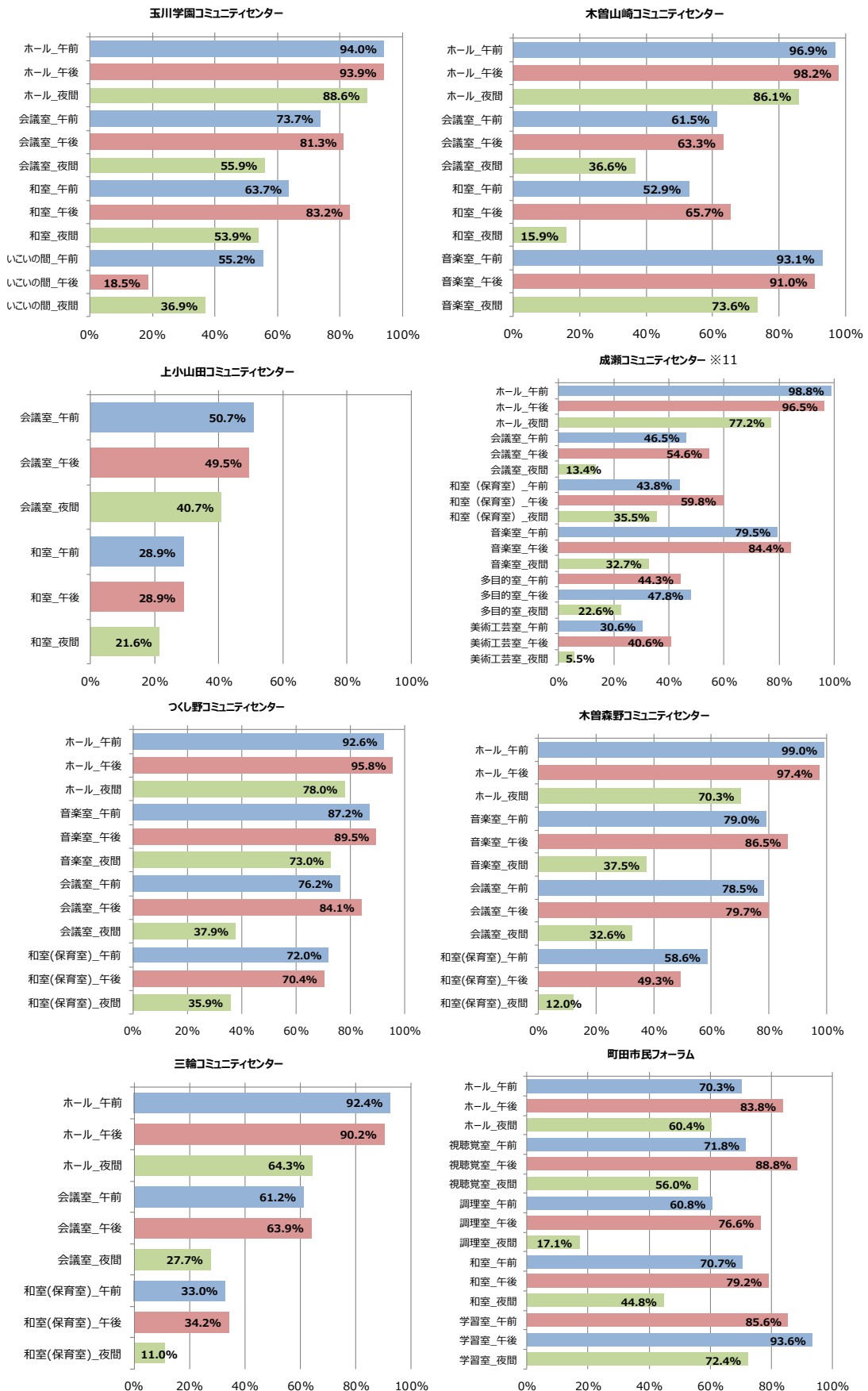
市民センター、コミュニティセンターの部屋別・利用単位別の過去3箇年の平均利用実績は、いずれの部屋においても、午前・午後の利用が夜間よりも多くなっている。部屋別にみると、ホールや音楽室の午前・午後の利用が多く、会議室、和室、保育室等の夜間利用が少なくなっている。

図表 4-8 過去3箇年の部屋別・利用単位別の平均利用実績(2012・2014・2016年度の平均)(1/2)



※10 忠生市民センターは、建替え後の部屋種別が変更となったため、2016年度の実績のみとした。

図表 4-8 過去3箇年の部屋別・利用単位別の平均利用実績(2012・2014・2016年度の平均)(2/2)



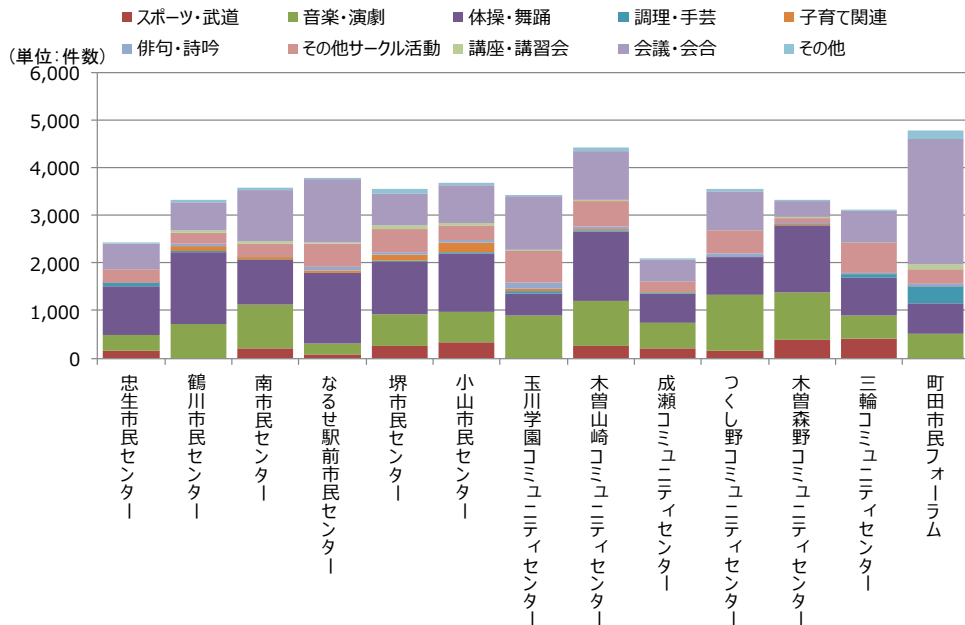
※11 成瀬コミュニティセンターは、建替え後の部屋種別が変更となったため、2016年度の実績のみとした。

(4) 過去2箇年の目的別利用実績

市民センター、コミュニティセンターの目的別の過去2箇年※12の平均利用実績は、「体操・舞踊」が13,435件(29.8%)と最も多く、次いで「会議・会合」が12,044件(26.8%)、「音楽・演劇」が9,109件(20.2%)と多くなっている。一方、「調理・手芸」、「子育て関連」、「俳句・詩吟」、「講座・講習会」、「その他」※13の利用実績は、数百件程度(1%台)と少なくなっている。

図表4-9 過去2箇年の施設別・利用単位別の平均利用実績(2014・2016年度の平均)

| 施設名称 | 利用目的 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | 利用件数合計 | 構成比 |
|----------------|------|---------|-------|--------|-------|-------|-------|-----------|--------|--------|-------|--------|--------|
| 忠生市民センター | | 148 | 345 | 1,022 | 68 | 9 | 3 | 258 | 11 | 536 | 17 | 2,417 | 5.4% |
| | | 6.2% | 3.8% | 7.6% | 9.6% | 1.3% | 0.6% | 5.1% | 2.4% | 4.5% | 2.7% | | |
| 鶴川市民センター | | 0 | 706 | 1,525 | 9 | 117 | 52 | 231 | 53 | 588 | 33 | 3,314 | 7.4% |
| | | 0.0% | 7.8% | 11.4% | 1.3% | 17.0% | 9.6% | 4.6% | 11.4% | 4.9% | 5.2% | | |
| 南市民センター | | 200 | 934 | 925 | 14 | 37 | 15 | 274 | 58 | 1,068 | 49 | 3,574 | 7.9% |
| | | 8.4% | 10.3% | 6.9% | 2.0% | 5.4% | 2.8% | 5.5% | 12.5% | 8.9% | 7.7% | | |
| なるせ駅前市民センター | | 75 | 221 | 1,494 | 0 | 44 | 79 | 478 | 41 | 1,327 | 18 | 3,777 | 8.4% |
| | | 3.2% | 2.4% | 11.1% | 0.0% | 6.4% | 14.6% | 9.5% | 8.8% | 11.0% | 2.8% | | |
| 堺市民センター | | 249 | 671 | 1,104 | 21 | 115 | 56 | 500 | 81 | 642 | 119 | 3,558 | 7.9% |
| | | 10.5% | 7.4% | 8.2% | 3.0% | 16.7% | 10.3% | 10.0% | 17.4% | 5.3% | 18.6% | | |
| 小山市民センター | | 321 | 647 | 1,233 | 22 | 212 | 36 | 323 | 45 | 794 | 53 | 3,686 | 8.2% |
| | | 13.5% | 7.1% | 9.2% | 3.1% | 30.8% | 6.6% | 6.4% | 9.7% | 6.6% | 8.3% | | |
| 玉川学園コミュニティセンター | | 1 | 886 | 464 | 57 | 61 | 122 | 667 | 9 | 1,142 | 24 | 3,433 | 7.6% |
| | | 0.0% | 9.7% | 3.5% | 8.1% | 8.9% | 22.5% | 13.3% | 1.9% | 9.5% | 3.8% | | |
| 木曾山崎コミュニティセンター | | 246 | 960 | 1,447 | 36 | 26 | 34 | 552 | 22 | 1,032 | 53 | 4,408 | 9.8% |
| | | 10.4% | 10.5% | 10.8% | 5.1% | 3.8% | 6.3% | 11.0% | 4.7% | 8.6% | 8.3% | | |
| 成瀬コミュニティセンター | | 196 | 542 | 625 | 21 | 26 | 5 | 191 | 2 | 467 | 22 | 2,097 | 4.7% |
| | | 8.3% | 6.0% | 4.7% | 3.0% | 3.8% | 0.9% | 3.8% | 0.4% | 3.9% | 3.4% | | |
| つくし野コミュニティセンター | | 151 | 1,173 | 803 | 0 | 4 | 67 | 488 | 9 | 809 | 42 | 3,546 | 7.9% |
| | | 6.4% | 12.9% | 6.0% | 0.0% | 0.6% | 12.4% | 9.7% | 1.9% | 6.7% | 6.6% | | |
| 木曾森野コミュニティセンター | | 375 | 1,012 | 1,387 | 19 | 19 | 14 | 120 | 6 | 346 | 6 | 3,304 | 7.3% |
| | | 15.8% | 11.1% | 10.3% | 2.7% | 2.8% | 2.6% | 2.4% | 1.3% | 2.9% | 0.9% | | |
| 三輪コミュニティセンター | | 409 | 493 | 775 | 78 | 15 | 7 | 638 | 8 | 671 | 32 | 3,126 | 6.9% |
| | | 17.2% | 5.4% | 5.8% | 11.0% | 2.2% | 1.3% | 12.7% | 1.7% | 5.6% | 5.0% | | |
| 町田市民フォーラム | | 1 | 519 | 631 | 363 | 4 | 52 | 290 | 120 | 2,622 | 172 | 4,774 | 10.6% |
| | | 0.0% | 5.7% | 4.7% | 51.3% | 0.6% | 9.6% | 5.8% | 25.8% | 21.8% | 26.9% | | |
| 利用件数合計 | | 2,372 | 9,109 | 13,435 | 708 | 689 | 542 | 5,010 | 465 | 12,044 | 640 | 45,014 | 100.0% |
| 構成比 | | 5.3% | 20.2% | 29.8% | 1.6% | 1.5% | 1.2% | 11.1% | 1.0% | 26.8% | 1.4% | | |



※12 まちだ施設案内予約システムの利用統計がある2014・2016年度の2箇年の利用実績とした。また、上小山田コミュニティセンターは、システムによる予約受付を実施していないため、対象外とした。

※13 「その他」には、まつり、文化祭やクリスマス会等のイベント、面接会場等の利用がある。

4 結果まとめ

ここでは、過去利用実績調査結果における、行政窓口機能及び施設利用機能の利用実態の特徴・傾向を整理する。

(1) 行政窓口機能

- 行政窓口機能の年間の利用件数は平均 52 万件程度となっている。
- 利用目的のうち、証明書等発行が 70%程度、その他手続き等が 10%程度を占めている。
- 連絡所では、証明書等発行が利用目的の大半を占めている。
- 利用者アンケート調査の対象期間である 9 月の利用実績は、ほかの月と比較して大きな差異はみられない。

(2) 施設利用機能

- 施設利用機能の年間の利用件数は平均約 5.4 万件・稼働率では平均 60%程度となっている。
- 施設によって、利用件数で 716 件から 7,508 件・稼働率で 35%から 73%程度と、利用実績に差がみられる。
- 利用者アンケート調査の対象期間である 9 月の利用実績は、ほかの月と比較して大きな差異はみられない。
- いずれの施設においても、午前・午後の稼働率が高く、夜間の稼働率が低い。
- 部屋種別ではホール、音楽室の午前・午後の稼働率が高く、会議室、和室、保育室等の夜間の稼働率が低い。
- 利用目的のうち、「体操・舞踊」が 30%程度、「会議・会合」が 27%程度、「音楽・演劇」が 20%を占めている。

第5章 利用者アンケート調査

第5章 利用者アンケート調査

1 調査方法

町田市における、行政窓口・地域センターの業務と配置の再構築案の検討に向けた基礎資料とするため、各対象機能の利用者の年代、居住地域、利用交通手段や所要時間等の各機能が持つ利用属性を把握することを目的に、以下の方法により施設利用者を対象としたアンケートを実施した。本章では、利用者アンケート調査結果を踏まえ、今後の公共サービスの在り方を検討していく上で重要と考えられる視点、論点を整理する（調査結果の詳細は参考資料に掲載）。

(1) 調査の方法

- 対象施設の窓口にて「利用者アンケート調査票」の記入を依頼した（配布・回収は各施設にて実施）。
- 各施設の機能（図表 5-2 及び図表 5-3）ごとに、110 サンプルを配布、回収する。未回収分、未記入等の調査票はサンプルから除外した。

アンケートの計測期間は、9月1日から9月29日までとしたが、110 サンプルの配布、回収が完了した時点で計測終了とした。なお、上小山田コミュニティセンターについては、施設利用が少なかったことから10月末まで計測期間を延長した。

(2) 対象施設

行政窓口機能については以下の11施設、施設利用機能については以下の13施設を対象に調査を実施した。

図表 5-1 利用者アンケート調査の対象施設

| 行政窓口機能 | 施設利用機能 |
|-------------|-----------------|
| 市民センター（6施設） | 市民センター（6施設） |
| 忠生市民センター | 忠生市民センター |
| 鶴川市民センター | 鶴川市民センター |
| 南市民センター | 南市民センター |
| なるせ駅前市民センター | なるせ駅前市民センター |
| 堺市民センター | 堺市民センター |
| 小山市民センター | 小山市民センター |
| 連絡所（5施設） | コミュニティセンター（8施設） |
| 町田駅前連絡所 | 玉川学園コミュニティセンター |
| 木曽山崎連絡所 | 木曽山崎コミュニティセンター |
| 玉川学園駅前連絡所 | 上小山田コミュニティセンター |
| 鶴川駅前連絡所 | 成瀬コミュニティセンター |
| 南町田駅前連絡所 | つくし野コミュニティセンター |
| | 木曽森野コミュニティセンター |
| | 三輪コミュニティセンター |
| | 市民フォーラム |

堺市民センターの施設利用機能については、該当箇所を改修中のため、調査対象から除外した。

(3) 施設別の対象機能一覧

行政窓口機能及び施設利用機能の施設別の提供機能を以下のとおり整理した。

- 行政窓口機能

図表 5-2 各施設の提供機能一覧(2017年3月現在)

| 対象施設 | 休日 窓口 | 証明書発行 | | | | 登録・届出 申請・届出 | | | | 高齢者関連 | | 子育て関連 | | 市税の 納入 | その他手続 | | | |
|-------------|----------|-------|----|----------|---------|----------------|----|----------|----|-------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----|----|-----|
| | | 住基 | 戸籍 | 印鑑 登録 | 税 証明 | 住基 | 戸籍 | 印鑑 登録 | 国保 | 年金 | 医療 介護 | 手当 医療 | 母子手 帳 | | 交通 共済 | 自動車 | 原付 | 飼い犬 |
| 市民センター(6施設) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 忠生市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 鶴川市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 南市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × |
| なるせ駅前市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × |
| 塚市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × |
| 小山市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × |
| 連絡所(5施設) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 町田駅前連絡所 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | × | ○ | × | × | × | × | × |
| 木曾山崎連絡所 | × | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | ○ | × | × | × | × | × |
| 玉川学園駅前連絡所 | × | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | ○ | × | × | × | × | × |
| 鶴川駅前連絡所 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | ○ | × | × | × | × | × |
| 南町田駅前連絡所 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | ○ | × | × | × | × | × |

(出所:町田市 HP より作成)

休日窓口は、「○」の施設では土・日曜日の午前10時から午後5時まで証明書発行業務を、「△」の施設では第2・第4日曜日の午前8時30分から午後5時まで証明書発行業務、登録・届出等を実施している。

- 施設利用機能

図表 5-3 各施設の提供機能一覧(2017年3月現在)

| 対象施設 | 貸室種別 | | | | | | | | | | |
|-----------------|------|-----|----------|----|-----|-----------|-----------|-----|-----------|-----|----------|
| | ホール | 会議室 | 多目的 室 | 和室 | 音楽室 | 料理 講習室 | 美術 工芸室 | 保育室 | いこいの 間 | 学習室 | 視聴覚 室 |
| 市民センター(6施設) | | | | | | | | | | | |
| 忠生市民センター | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | △ | | | |
| 鶴川市民センター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 南市民センター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| なるせ駅前市民センター | ○ | ○ | | ○ | | | | △ | | | |
| 塚市民センター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 小山市民センター | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | △ | ○ | | |
| コミュニティセンター(8施設) | | | | | | | | | | | |
| 玉川学園コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | | | | △ | ○ | | |
| 木曾山崎コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 上小山田コミュニティセンター | | ○ | | ○ | | | | | | | |
| 成瀬コミュニティセンター | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | |
| つくし野コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 木曾森野コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 三輪コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | | | | △ | | | |
| 市民フォーラム | ○ | | | ○ | | ○ | | ○ | | ○ | ○ |

(出所:町田市 HP より作成)

表中の「△」は、専用の部屋ではないが、別用途の部屋(和室の一部等)を当該目的に利用している場合をさす。

(4) 対象地域

町田市全域を対象とし、調査分析結果は、「町田市都市計画マスタープラン」における10地域（相原、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、忠生、本町田・薬師池、鶴川、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬、南）に整理した（図表5-4）。

図表5-4 対象地域の一覧



(出所:「町田市都市計画マスタープラン」より)

(5) 回収状況

- 行政窓口機能

配布票数 1,210 票、回収票数 1,094 票、有効回収票数 1,094 票、回収率 90.4%
(有効回収票ベース)

- 施設利用機能

配布票数 1,430 票、回収票数 1,128 票、有効回収票数 1,126 票、回収率 78.7%
(有効回収票ベース・全項目未記入が2件あったため、有効回収票から除外)

(6) 特記事項

- 図表中のNとは有効回答数(複数回答があるため設問によって異なる)、nとは項目(地域・目的)別の回答数の総数(縦の合計)、%はNに占める割合($n \div N$)を表している。
- 居住地域、利用目的の未回答分については、参考として欄外に示している。
- 回答結果の%(割合)表示は、小数点第2位以下を四捨五入しているため、全体の合計値は必ずしも100.0%とならない。

2 行政窓口機能に関する調査結果集計、分析

(1) 利用者アンケート調査票

図表 5-5 利用者アンケート調査票(行政窓口 1/2)

| | | | | |
|--|-------------------------|----------------|-------------------|--------|
| 町田市行政窓口機能に関するアンケート調査 | 〔行政窓口〕 | | | |
| 現在町田市では、行政窓口機能（証明書の発行、届出、相談など）の今後のあり方について検討を進めています。そこで、行政窓口を利用されているみなさんの状況を参考にさせていただくためにアンケート調査を実施します。 | | | | |
| — 以下アンケートにご協力ください — | | | | |
| 行政窓口の利用について、お伺いします。 | 記入日 2017年__月__日 | | | |
| 問1 本日は主に何をなされましたか？（該当する番号 全て に○をつけてください） | | | | |
| 1 証明書発行（住民票・戸籍・印鑑・税証明など） | 2 登録・届出（住民票・戸籍・印鑑など） | | | |
| 3 申請・届出（国民健康保険・国民年金） | 4 高齢者関連申請（後期高齢者医療・介護保険） | | | |
| 5 子ども関連申請（児童手当・乳幼児医療・母子手帳など） | 6 市税の納付 | | | |
| 7 その他手続き（飼い犬・交通共済・自動車登録など） | | | | |
| 8 その他（_____） | | | | |
| 問2 本施設までの主な交通手段・所要時間をお伺いします。（それぞれ該当する番号 1つ に○をつけてください） | | | | |
| 交通手段： 1 徒歩 | 2 自転車・バイク | 3 自動車 | 4 バス（乗車バス停：_____） | |
| 5 タクシー | 6 電車（乗車駅：_____） | | | |
| 所要時間： 1 10分未満 | 2 10分～20分 | 3 20分～30分 | 4 30分～1時間 | 5 それ以上 |
| 問3 本施設で行政窓口を利用される頻度はどれくらいですか？（該当する番号 1つ に○をつけてください） | | | | |
| 1 1年に1回程度 | 2 1年に数回利用する | 3 半年に数回利用する | | |
| 4 月に数回利用する ⇒（_____）回 | 5 週に数回利用する ⇒（_____）回 | | | |
| 問4 あなたが市役所ではなく本施設を利用した理由は何ですか？（該当する番号 全て に○をつけてください） | | | | |
| 1 自宅・職場が近い | 2 駐車場が使いやすい | 3 公共交通機関で行きやすい | | |
| 4 待ち時間が短い | 5 相談や手続きがしやすい | | | |
| 6 その他（_____） | | | | |
| 問5 あなたが行政窓口の利用にあたり、許容できる（これ以上だと利用しない）施設までの時間・窓口での待ち時間はどの程度ですか？（それぞれ該当する番号 1つ に○をつけてください） | | | | |
| 施設までの時間： 1 10分未満 | 2 10分～20分 | 3 20分～30分 | 4 30分～1時間 | 5 それ以上 |
| 待ち時間： 1 5分未満 | 2 5分～10分 | 3 10分～20分 | 4 20分～30分 | 5 それ以上 |
| 問6 証明書のコンビニ交付についてお伺いします。（それぞれ該当する番号 1つ に○をつけてください） | | | | |
| 制度を知っていましたか： 1 知っていた | 2 知らなかった | | | |
| 利用したことがありますか： 1 ある | 2 ない | 理由（_____） | | |
| 利用したいと思いますか： 1 ある | 2 ない | 理由（_____） | | |
| ※証明書のコンビニ交付：町田市では、各種証明書（住民票写し、印鑑登録証明書ほか）のコンビニエンスストアでの自動交付サービスを実施しています。サービスの利用にはマイナンバーカードの取得と事前登録が必要です。 | | | | |
| 裏面へ | | | | |

図表 5-5 利用者アンケート調査票(行政窓口 2/2)

問 7 以下の行政窓口サービスのうち、インターネットやコンビニエンスストアの利用など、窓口（施設）に行かなくてもできるようにしてほしい手続きはありますか？（該当する番号**全て**に○をつけてください）

- 1 証明書発行（住民票・戸籍・印鑑・税証明など） 2 登録・届出（住民票・戸籍・印鑑など）
 3 申請・届出（国民健康保険・国民年金） 4 高齢者関連申請（後期高齢者医療・介護保険）
 5 子ども関連申請（児童手当・乳幼児医療・母子手帳など）
 6 その他（ _____ ）

あなたご自身のことについてお伺いします。

問 8 あなたの性別・年齢をお聞かせください。（それぞれ該当する番号 **1つ**に○をつけてください）

- 性別： 1 男性 2 女性
 年齢： 1 20歳未満 2 20～29歳 3 30～39歳 4 40～49歳
 5 50～59歳 6 60～69歳 7 70歳以上

問 9 あなたのお住まい（居住地域）をお聞かせください。（該当する地域 **1つ**に○をつけてください）【50音順】

- | | | | | |
|---------|---------|----------|---------|---------|
| 1 相原町 | 2 旭町 | 3 大蔵町 | 4 小川 | 5 小野路町 |
| 6 小山ヶ丘 | 7 小山田桜台 | 8 小山町 | 9 金井 | 10 金井町 |
| 11 金森 | 12 金森東 | 13 上小山田町 | 14 木曾西 | 15 木曾東 |
| 16 木曾町 | 17 高ヶ坂 | 18 下小山田町 | 19 真光寺 | 20 真光寺町 |
| 21 函師町 | 22 忠生 | 23 玉川学園 | 24 つくし野 | 25 鶴川 |
| 26 鶴間 | 27 常盤町 | 28 中町 | 29 成瀬 | 30 成瀬が丘 |
| 31 成瀬台 | 32 西成瀬 | 33 根岸 | 34 根岸町 | 35 能ヶ谷 |
| 36 野津田町 | 37 原町田 | 38 東玉川学園 | 39 広袴 | 40 広袴町 |
| 41 本町田 | 42 南大谷 | 43 南つくし野 | 44 南成瀬 | 45 南町田 |
| 46 三輪町 | 47 三輪緑山 | 48 森野 | 49 薬師台 | 50 矢部町 |
| 51 山崎 | 52 山崎町 | | | |

問 10 あなたの職業をお聞かせください。（該当する番号 **1つ**に○をつけてください）

- 1 会社員・公務員 2 自営業（商業、工業、サービス業、農業、林業、漁業）
 3 家事専業（主婦・主夫） 4 学生 5 その他（ _____ ）

問 11 あなたの世帯で同居されている方をお聞かせください。（該当する**□全て**に✓をつけてください）

- 本人 配偶者・パートナー 子ども 親 その他（ _____ ）

※一人暮らしの方の場合、「本人」の1か所のみチェックを入れてください。

※夫婦と子で同居している方の場合、「本人、配偶者・パートナー、子」の3か所にチェックを入れてください。

※夫婦と子、親の三世帯で同居している方の場合、「本人、配偶者・パートナー、子、親」の4か所にチェックを入れてください。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は**回収BOXに投函**してください。

【お問い合わせ先】



町田市役所 市民部市民総務課

〒194-8520 東京都町田市森野 2-2-22 ☎042-724-4346

(2) 行政窓口機能のアンケート調査結果の集計、分析（概要）

①地域別の利用施設の現状と検討に向けた視点

- ・相原、小山・小山ヶ丘、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬地域では、特定の施設の利用率が70%以上となっている。
- ・北部の丘陵、本町田・薬師池、南地域では、利用施設が複数に分散しており、10%以上が3箇所となっている。

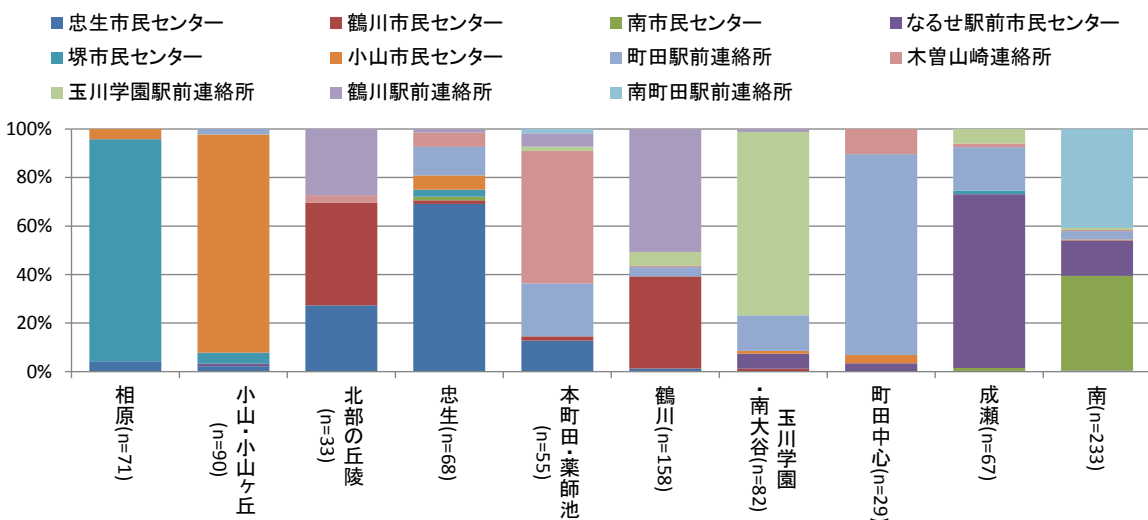


- ・地域ごとの施設の利用実態を踏まえた今後のニーズ変化を地域ごとに把握し、行政窓口機能の在り方を検討していく視点が必要

図表 5-6 行政窓口の地域別・施設別利用状況(N=886)【利用施設名称×問9】

| 施設名称 | 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-------------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|-----|--------|-------|
| 忠生市民センター | | 3 | 2 | 9 | 47 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 71 | 8.0% | 29 |
| | | 4.2% | 2.2% | 27.3% | 69.1% | 12.7% | 1.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.4% | | | 13.9% |
| 鶴川市民センター | | 0 | 0 | 14 | 1 | 1 | 60 | 1 | 0 | 0 | 0 | 77 | 8.7% | 33 |
| | | 0.0% | 0.0% | 42.4% | 1.5% | 1.8% | 38.0% | 1.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 15.9% |
| 南市民センター | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 91 | 93 | 10.5% | 16 |
| | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 39.1% | | | 7.7% |
| なるせ駅前市民センター | | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 48 | 34 | 89 | 10.0% | 21 |
| | | 0.0% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.1% | 3.4% | 71.6% | 14.6% | | | 10.1% |
| 堺市民センター | | 65 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 72 | 8.1% | 28 |
| | | 91.5% | 4.4% | 0.0% | 2.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% | | | 13.5% |
| 小山市民センター | | 3 | 81 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 91 | 10.3% | 9 |
| | | 4.2% | 90.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 0.0% | 1.2% | 3.4% | 0.0% | 0.4% | | | 4.3% |
| 町田駅前連絡所 | | 0 | 2 | 0 | 8 | 12 | 6 | 12 | 24 | 12 | 8 | 84 | 9.5% | 26 |
| | | 0.0% | 2.2% | 0.0% | 11.8% | 21.8% | 3.8% | 14.6% | 82.8% | 17.9% | 3.4% | | | 12.5% |
| 木曽山崎連絡所 | | 0 | 0 | 1 | 4 | 30 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 41 | 4.6% | 14 |
| | | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 5.9% | 54.5% | 0.6% | 0.0% | 10.3% | 1.5% | 0.4% | | | 6.7% |
| 玉川学園駅前連絡所 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 62 | 0 | 4 | 2 | 78 | 8.8% | 22 |
| | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 5.7% | 75.6% | 0.0% | 6.0% | 0.9% | | | 10.6% |
| 鶴川駅前連絡所 | | 0 | 0 | 9 | 1 | 3 | 80 | 1 | 0 | 0 | 0 | 94 | 10.6% | 6 |
| | | 0.0% | 0.0% | 27.3% | 1.5% | 5.5% | 50.6% | 1.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 2.9% |
| 南町田駅前連絡所 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 96 | 10.8% | 4 |
| | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 40.8% | | | 1.9% |
| 回答数 (n) | | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合 (n÷N) | | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | | - | - |

Nは、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)
各地域で10%以上の回答を網掛けで表示



②利用目的別の性別・年代別の現状と検討に向けた視点

- ・「証明書発行」の利用は、全ての年代において最も多く、全体の65%以上を占めている。(図表5-7)。また、「申請・届出」の利用も各年代において多くみられる。
- ・「高齢者関連申請」で「男性及び女性70歳以上」、「子ども関連申請」で「男性20～39歳」「女性30～39歳」の利用が中心であった(図表5-8)。
- ・「市税の納付」は利用が少ない。



・今後のニーズ変化を利用目的ごとの主な年代ごとに整理し、行政窓口機能の在り方を検討していく視点が必要

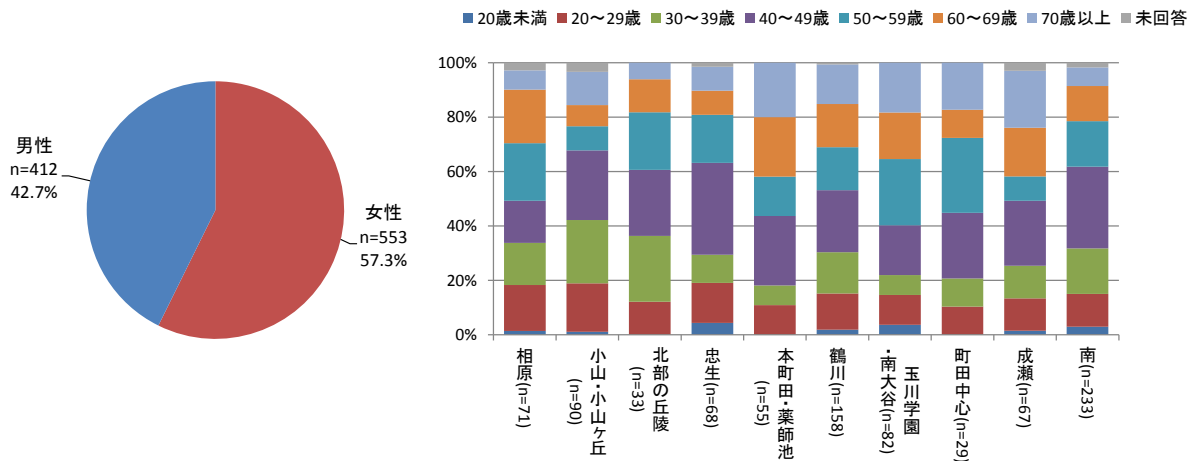
図表 5-7 行政窓口の目的別・男女別、年代別利用状況(N=1,209)【問8×問1】

| 性別 | 目的分類名 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続き | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 男性 | | 258 | 84 | 25 | 7 | 23 | 1 | 6 | 8 | 412 | 34.1% | 3 |
| | | 31.4% | 40.6% | 34.2% | 46.7% | 46.9% | 33.3% | 50.0% | 27.6% | | | |
| 女性 | | 384 | 90 | 36 | 5 | 21 | 2 | 3 | 12 | 553 | 45.7% | 4 |
| | | 46.8% | 43.5% | 49.3% | 33.3% | 42.9% | 66.7% | 25.0% | 41.4% | | | |
| 性別未回答 | | 179 | 33 | 12 | 3 | 5 | 0 | 3 | 9 | 244 | 20.2% | 4 |
| | | 21.8% | 15.9% | 16.4% | 20.0% | 10.2% | 0.0% | 25.0% | 31.0% | | | |
| 回答数(n) | | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合(n÷N) | | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)
各利用目的で最も多い回答を網掛けで表示(性別未回答を除く)。

| 年代 | 目的分類名 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続き | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 20歳未満 | | 16 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 1.7% | 0 |
| | | 1.9% | 1.4% | 1.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | |
| 20～29歳 | | 80 | 41 | 11 | 0 | 7 | 0 | 4 | 1 | 144 | 11.9% | 0 |
| | | 9.7% | 19.8% | 15.1% | 0.0% | 14.3% | 0.0% | 33.3% | 3.4% | | | |
| 30～39歳 | | 71 | 44 | 10 | 0 | 28 | 0 | 1 | 7 | 161 | 13.3% | 0 |
| | | 8.6% | 21.3% | 13.7% | 0.0% | 57.1% | 0.0% | 8.3% | 24.1% | | | |
| 40～49歳 | | 186 | 34 | 7 | 0 | 8 | 0 | 2 | 1 | 238 | 19.7% | 4 |
| | | 22.7% | 16.4% | 9.6% | 0.0% | 16.3% | 0.0% | 16.7% | 3.4% | | | |
| 50～59歳 | | 121 | 24 | 8 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 157 | 13.0% | 0 |
| | | 14.7% | 11.6% | 11.0% | 0.0% | 4.1% | 33.3% | 0.0% | 3.4% | | | |
| 60～69歳 | | 102 | 19 | 12 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 144 | 11.9% | 0 |
| | | 12.4% | 9.2% | 16.4% | 13.3% | 2.0% | 66.7% | 16.7% | 13.8% | | | |
| 70歳以上 | | 78 | 12 | 11 | 10 | 0 | 0 | 0 | 8 | 119 | 9.8% | 4 |
| | | 9.5% | 5.8% | 15.1% | 66.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 27.6% | | | |
| 年代未回答 | | 167 | 30 | 13 | 3 | 3 | 0 | 3 | 7 | 226 | 18.7% | 3 |
| | | 20.3% | 14.5% | 17.8% | 20.0% | 6.1% | 0.0% | 25.0% | 24.1% | | | |
| 回答数(n) | | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合(n÷N) | | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

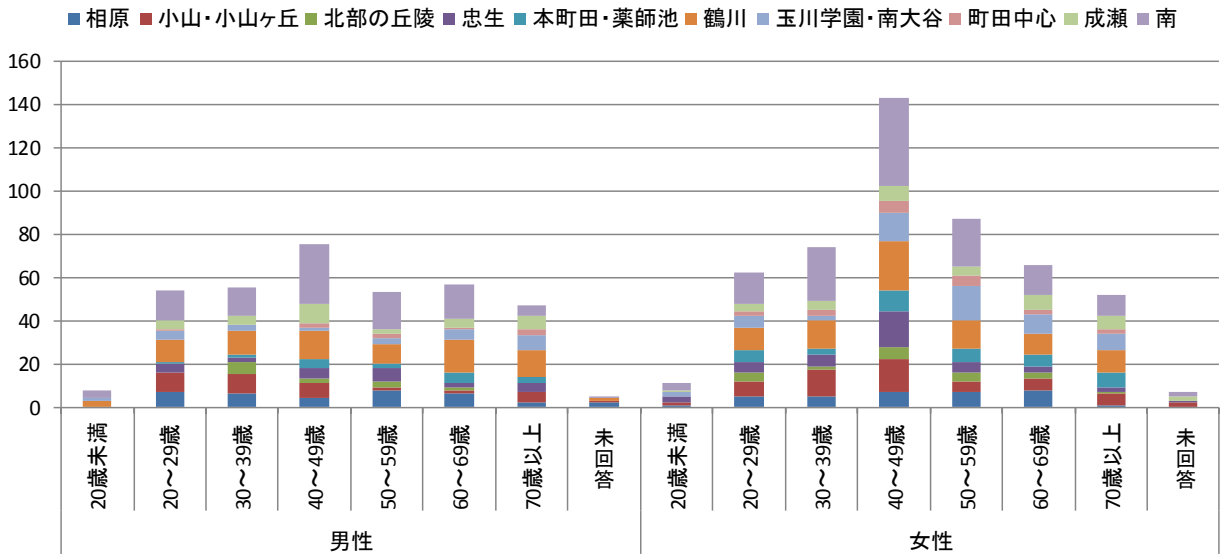
Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(年代未回答を除く)。



図表 5-8 行政窓口の目的別・男女別、年代別利用状況(N=965)【問 8×問 1】

| 性別×年代 | 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|--------|--------|--------------|--------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-----------|--------|------------|
| 男性 | 20歳未満 | 8 1.2% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 9 | 0.9% | 0 0.0% |
| | 20～29歳 | 34 5.3% | 23 13.2% | 4 6.6% | 0 0.0% | 5 11.4% | 0 0.0% | 3 33.3% | 0 0.0% | 69 | 7.2% | 0 0.0% |
| | 30～39歳 | 29 4.5% | 25 14.4% | 4 6.6% | 0 0.0% | 13 29.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 5.0% | 72 | 7.5% | 0 0.0% |
| | 40～49歳 | 63 9.8% | 9 5.2% | 2 3.3% | 0 0.0% | 3 6.8% | 0 0.0% | 1 11.1% | 0 0.0% | 78 | 8.1% | 1 14.3% |
| | 50～59歳 | 43 6.7% | 11 6.3% | 2 3.3% | 0 0.0% | 2 4.5% | 1 33.3% | 0 0.0% | 1 5.0% | 60 | 6.2% | 0 0.0% |
| | 60～69歳 | 44 6.9% | 10 5.7% | 7 11.5% | 1 8.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 22.2% | 2 10.0% | 66 | 6.8% | 0 0.0% |
| | 70歳以上 | 32 5.0% | 5 2.9% | 6 9.8% | 6 50.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 20.0% | 53 | 5.5% | 2 28.6% |
| | 年代未回答 | 5 0.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 | 0.5% | 0 0.0% |
| | 女性 | 20歳未満 | 8 1.2% | 2 1.1% | 1 1.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 11 | 1.1% |
| 20～29歳 | | 46 7.2% | 17 9.8% | 7 11.5% | 0 0.0% | 2 4.5% | 0 0.0% | 1 11.1% | 1 5.0% | 74 | 7.7% | 0 0.0% |
| 30～39歳 | | 41 6.4% | 17 9.8% | 6 9.8% | 0 0.0% | 14 31.8% | 0 0.0% | 1 11.1% | 6 30.0% | 85 | 8.8% | 0 0.0% |
| 40～49歳 | | 118 18.4% | 25 14.4% | 5 8.2% | 0 0.0% | 4 9.1% | 0 0.0% | 1 11.1% | 1 5.0% | 154 | 16.0% | 3 42.9% |
| 50～59歳 | | 71 11.1% | 12 6.9% | 6 9.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 89 | 9.2% | 0 0.0% |
| 60～69歳 | | 54 8.4% | 9 5.2% | 5 8.2% | 1 8.3% | 1 2.3% | 2 66.7% | 0 0.0% | 2 10.0% | 74 | 7.7% | 0 0.0% |
| 70歳以上 | | 41 6.4% | 7 4.0% | 3 4.9% | 4 33.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 10.0% | 57 | 5.9% | 1 14.3% |
| 年代未回答 | | 5 0.8% | 1 0.6% | 3 4.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 9 | 0.9% | 0 0.0% |
| 合計 | | 642 66.5% | 174 18.0% | 61 6.3% | 12 1.2% | 44 4.6% | 3 0.3% | 9 0.9% | 20 2.1% | 965 | 100.0% | 7 - |

N は、【問 1 利用目的】【問 8 性別】の未回答分を除いた数値(965)
各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示(性別、年代未回答を除く。)



③利用目的別の利用手段、施設までの時間別の現状と検討に向けた視点

- ・「市税の納付」を除いた利用目的においては「徒歩」と「自動車」で70%以上を占めており、公共交通機関（バス・電車）の利用は数%から10数%程度とやや少ない（図表 5-9）。
- ・いずれの目的においても「20分以内」が50%～70%程度を占めている（図表 5-10）。
- ・年代と利用手段では、「70歳以上」のバス利用が10%以上とやや多い（図表 5-11）。
- ・利用手段と施設までの時間では、「徒歩又は自動車で20分以内」の利用が多い（図表 5-12）。

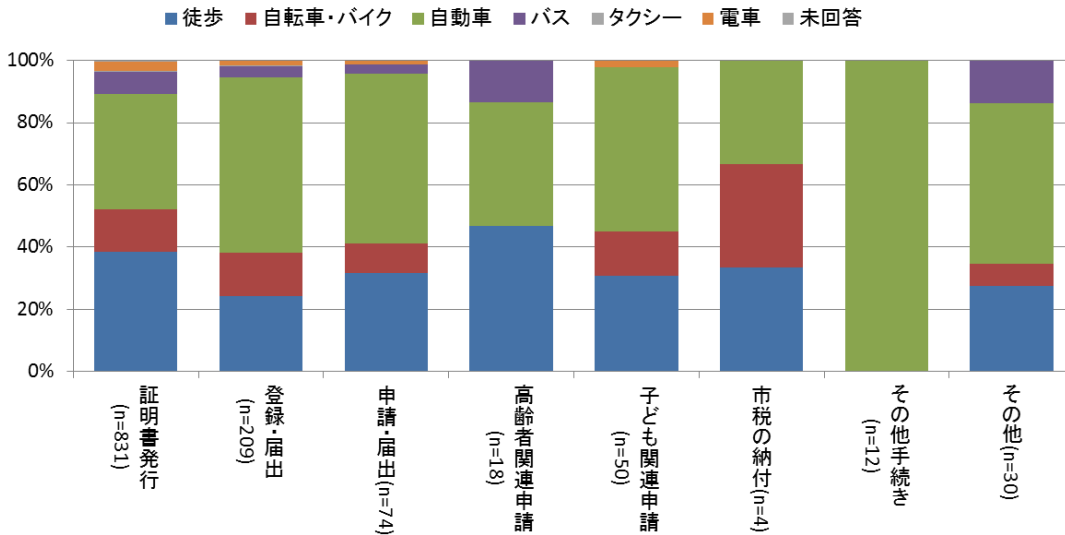


- ・利用手段や施設までの時間を踏まえた代替可能性を考慮し、行政窓口機能の在り方を検討していく視点が必要
- ・高齢化の進行によって、ニーズの増加が想定される公共交通手段の環境変化を考慮し、行政窓口機能の在り方を検討していく視点が必要

図表 5-9 行政窓口の目的別・利用手段別利用状況(N=1,228)【問2×問1】

| 利用手段 | 目的分類名 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続き | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 徒歩 | | 315 | 50 | 23 | 7 | 15 | 1 | 0 | 8 | 419 | 34.1% | 4 |
| | | 37.9% | 23.9% | 31.1% | 38.9% | 30.0% | 25.0% | 0.0% | 26.7% | | | 36.4% |
| 自転車・バイク | | 116 | 30 | 8 | 1 | 8 | 2 | 0 | 3 | 168 | 13.7% | 0 |
| | | 14.0% | 14.4% | 10.8% | 5.6% | 16.0% | 50.0% | 0.0% | 10.0% | | | 0.0% |
| 自動車 | | 306 | 117 | 40 | 6 | 26 | 1 | 12 | 15 | 523 | 42.6% | 4 |
| | | 36.8% | 56.0% | 54.1% | 33.3% | 52.0% | 25.0% | 100.0% | 50.0% | | | 36.4% |
| バス | | 64 | 8 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 81 | 6.6% | 3 |
| | | 7.7% | 3.8% | 2.7% | 16.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 13.3% | | | 27.3% |
| タクシー | | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0.2% | 0 |
| | | 0.2% | 0.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 0.0% |
| 電車 | | 26 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 32 | 2.6% | 0 |
| | | 3.1% | 1.4% | 1.4% | 5.6% | 2.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 0.0% |
| 利用手段未回答 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.2% | 0 |
| | | 0.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | | 831 | 209 | 74 | 18 | 50 | 4 | 12 | 30 | 1,228 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | | 67.7% | 17.0% | 6.0% | 1.5% | 4.1% | 0.3% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

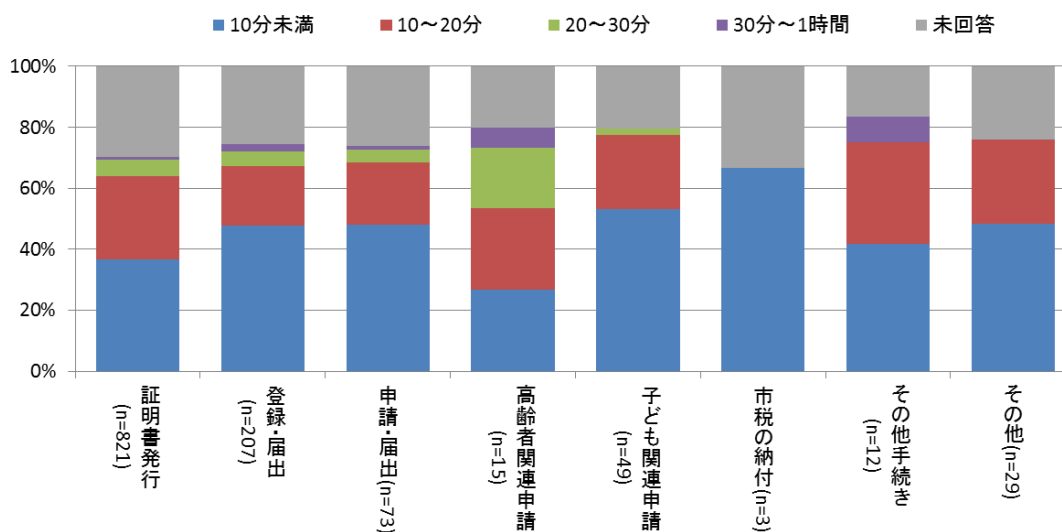
Nは、【問2 利用手段】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,228)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(利用手段未回答を除く。)



図表 5-10 行政窓口の目的別・施設までの時間別利用状況(N=1,209)【問 2×問 1】

| 目的分類名 施設までの時間 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 10分未満 | 301 | 99 | 35 | 4 | 26 | 2 | 5 | 14 | 486 | 40.2% | 4 |
| | 36.7% | 47.8% | 47.9% | 26.7% | 53.1% | 66.7% | 41.7% | 48.3% | | | 50.0% |
| 10～20分 | 224 | 40 | 15 | 4 | 12 | 0 | 4 | 8 | 307 | 25.4% | 3 |
| | 27.3% | 19.3% | 20.5% | 26.7% | 24.5% | 0.0% | 33.3% | 27.6% | | | 37.5% |
| 20～30分 | 44 | 10 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 61 | 5.0% | 1 |
| | 5.4% | 4.8% | 4.1% | 20.0% | 2.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 12.5% |
| 30分～1時間 | 9 | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 17 | 1.4% | 0 |
| | 1.1% | 2.4% | 1.4% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 8.3% | 0.0% | | | 0.0% |
| 時間未回答 | 243 | 53 | 19 | 3 | 10 | 1 | 2 | 7 | 338 | 28.0% | 0 |
| | 29.6% | 25.6% | 26.0% | 20.0% | 20.4% | 33.3% | 16.7% | 24.1% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 8 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)
各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)



図表 5-11 行政窓口の利用手段別・年代別利用状況(N=891)【問 8×問 1】

| 利用手段 | 年代 | 20歳未満 | 20～29歳 | 30～39歳 | 40～49歳 | 50～59歳 | 60～69歳 | 70歳以上 | N | 構成比 |
|------------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| 徒歩 | 9 | 45 | 38 | 71 | 57 | 51 | 46 | 317 | 35.6% | |
| | 45.0% | 38.1% | 29.0% | 31.3% | 38.0% | 38.3% | 41.1% | | | |
| 自転車・バイク | 6 | 17 | 19 | 37 | 21 | 12 | 7 | 119 | 13.4% | |
| | 30.0% | 14.4% | 14.5% | 16.3% | 14.0% | 9.0% | 6.3% | | | |
| 自動車 | 5 | 42 | 67 | 100 | 62 | 57 | 40 | 373 | 41.9% | |
| | 25.0% | 35.6% | 51.1% | 44.1% | 41.3% | 42.9% | 35.7% | | | |
| バス | 0 | 9 | 4 | 13 | 7 | 6 | 15 | 54 | 6.1% | |
| | 0.0% | 7.6% | 3.1% | 5.7% | 4.7% | 4.5% | 13.4% | | | |
| タクシー | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0.2% | |
| | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | | | |
| 電車 | 0 | 5 | 3 | 6 | 3 | 7 | 2 | 26 | 2.9% | |
| | 0.0% | 4.2% | 2.3% | 2.6% | 2.0% | 5.3% | 1.8% | | | |
| 回答数 (n) | 20 | 118 | 131 | 227 | 150 | 133 | 112 | 891 | 100.0% | |
| 回答割合 (n÷N) | 2.2% | 13.2% | 14.7% | 25.5% | 16.8% | 14.9% | 12.6% | 100.0% | - | |

Nは、【問 2 利用手段】と【問 8 年代】の未回答を除き、複数回答を加味した数値(891)
各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示

図表 5-12 行政窓口の目的別・利用手段別・施設までの時間別利用状況(N=887)【問2×問1】

| 目的分類名 | | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|-------------|---------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------|--------|------------|
| 徒歩 | 10分未満 | 98 16.8% | 23 14.7% | 11 20.0% | 1 6.7% | 7 17.5% | 1 33.3% | 0 0.0% | 2 8.7% | 143 | 16.1% | 1 12.5% |
| | 10～20分 | 98 16.8% | 10 6.4% | 5 9.1% | 1 6.7% | 5 12.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 17.4% | 123 | 13.9% | 2 25.0% |
| | 20～30分 | 17 2.9% | 3 1.9% | 0 0.0% | 2 13.3% | 1 2.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 23 | 2.6% | 0 0.0% |
| | 30分～1時間 | 3 0.5% | 1 0.6% | 1 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 | 0.6% | 0 0.0% |
| 自転車・ バイク | 10分未満 | 52 8.9% | 14 9.0% | 5 9.1% | 1 6.7% | 5 12.5% | 1 33.3% | 0 0.0% | 2 8.7% | 80 | 9.0% | 0 0.0% |
| | 10～20分 | 24 4.1% | 7 4.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 7.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 4.3% | 35 | 3.9% | 0 0.0% |
| | 20～30分 | 4 0.7% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 | 0.6% | 0 0.0% |
| 自動車 | 10分未満 | 134 22.9% | 59 37.8% | 20 36.4% | 2 13.3% | 14 35.0% | 1 33.3% | 5 50.0% | 9 39.1% | 244 | 27.5% | 3 37.5% |
| | 10～20分 | 66 11.3% | 23 14.7% | 9 16.4% | 3 20.0% | 4 10.0% | 0 0.0% | 4 40.0% | 3 13.0% | 112 | 12.6% | 0 0.0% |
| | 20～30分 | 11 1.9% | 2 1.3% | 2 3.6% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 16 | 1.8% | 0 0.0% |
| | 30分～1時間 | 3 0.5% | 3 1.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 10.0% | 0 0.0% | 7 | 0.8% | 0 0.0% |
| バス | 10分未満 | 12 2.1% | 3 1.9% | 0 0.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 8.7% | 18 | 2.0% | 0 0.0% |
| | 10～20分 | 25 4.3% | 1 0.6% | 0 0.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 27 | 3.0% | 1 12.5% |
| | 20～30分 | 10 1.7% | 3 1.9% | 1 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 14 | 1.6% | 1 12.5% |
| | 30分～1時間 | 2 0.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 | 0.3% | 0 0.0% |
| タクシー | 10分未満 | 1 0.2% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 | 0.2% | 0 0.0% |
| | 10～20分 | 1 0.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 | 0.1% | 0 0.0% |
| 電車 | 10分未満 | 3 0.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 2.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 | 0.5% | 0 0.0% |
| | 10～20分 | 12 2.1% | 0 0.0% | 1 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 13 | 1.5% | 0 0.0% |
| | 20～30分 | 7 1.2% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 8 | 0.9% | 0 0.0% |
| | 30分～1時間 | 2 0.3% | 1 0.6% | 0 0.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 | 0.5% | 0 0.0% |
| 回答数 (n) | | 585 | 156 | 55 | 15 | 40 | 3 | 10 | 23 | 887 | 100.0% | 8 |
| 回答割合 (n÷N) | | 66.0% | 17.6% | 6.2% | 1.7% | 4.5% | 0.3% | 1.1% | 2.6% | 100.0% | - | - |

Nは、【問2 利用手段、施設までの時間】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(887)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(手段、時間未回答を除く。)

④地域別、利用目的別のコンビニ交付※1の認知度、利用意向等の現状と検討に向けた視点

- ・コンビニ交付の認知度は50%以上を占めているものの、利用履歴は4%程度と低い(図表5-13)。
- ・(今後の)利用意向は「ある」「ない」とともに40数%程度となっている(図表5-14)。
- ・利用意向が「ある」と回答した利用者の主な理由は、「利便性が高い」「時間外や夜間、休日に利用できる」等であった。
- ・利用意向が「ない」と回答した利用者の主な理由は、「情報セキュリティに対する不安」「マイナンバーカードが未取得」「利用方法が不明」等であった。



- ・現状ではコンビニ交付の利用履歴は少ないものの、今後の利用意向を踏まえ、行政窓口機能の代替手段としてコンビニ交付の利用を検討していく視点が必要
- ・代替手段としての検討に当たっては、地域ごとのコンビニエンスストアの配置等を踏まえた視点が必要

図表 5-13 地域別・コンビニ交付の認知度、利用意向等(N=886)【問6×問9】

| 認知度 | 地域分類名 | | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-----------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | | |
| 知っていた | 43 | 48 | 16 | 34 | 35 | 101 | 40 | 18 | 40 | 125 | 500 | 56.4% | 98 | |
| | 60.6% | 53.3% | 48.5% | 50.0% | 63.6% | 63.9% | 48.8% | 62.1% | 59.7% | 53.6% | | | 47.1% | |
| 知らなかった | 25 | 42 | 17 | 32 | 19 | 55 | 41 | 10 | 27 | 107 | 375 | 42.3% | 92 | |
| | 35.2% | 46.7% | 51.5% | 47.1% | 34.5% | 34.8% | 50.0% | 34.5% | 40.3% | 45.9% | | | 44.2% | |
| 未回答 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 11 | 1.2% | 18 | |
| | 4.2% | 0.0% | 0.0% | 2.9% | 1.8% | 1.3% | 1.2% | 3.4% | 0.0% | 0.4% | | | 8.7% | |
| 回答数(n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 | |
| 回答割合(n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - | |

| 利用履歴 | 地域分類名 | | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-----------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | | |
| ある | 5 | 4 | 2 | 0 | 0 | 9 | 3 | 2 | 5 | 6 | 36 | 4.1% | 11 | |
| | 7.0% | 4.4% | 6.1% | 0.0% | 0.0% | 5.7% | 3.7% | 6.9% | 7.5% | 2.6% | | | 5.3% | |
| ない | 61 | 78 | 29 | 64 | 47 | 137 | 70 | 26 | 58 | 219 | 789 | 89.1% | 161 | |
| | 85.9% | 86.7% | 87.9% | 94.1% | 85.5% | 86.7% | 85.4% | 89.7% | 86.6% | 94.0% | | | 77.4% | |
| 未回答 | 5 | 8 | 2 | 4 | 8 | 12 | 9 | 1 | 4 | 8 | 61 | 6.9% | 36 | |
| | 7.0% | 8.9% | 6.1% | 5.9% | 14.5% | 7.6% | 11.0% | 3.4% | 6.0% | 3.4% | | | 17.3% | |
| 回答数(n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 | |
| 回答割合(n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - | |

| 利用意向 | 地域分類名 | | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-----------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | | |
| ある | 30 | 35 | 20 | 38 | 19 | 65 | 37 | 17 | 38 | 109 | 408 | 46.0% | 76 | |
| | 42.3% | 38.9% | 60.6% | 55.9% | 34.5% | 41.1% | 45.1% | 58.6% | 56.7% | 46.8% | | | 36.5% | |
| ない | 31 | 44 | 11 | 25 | 28 | 73 | 36 | 12 | 25 | 105 | 390 | 44.0% | 84 | |
| | 43.7% | 48.9% | 33.3% | 36.8% | 50.9% | 46.2% | 43.9% | 41.4% | 37.3% | 45.1% | | | 40.4% | |
| 未回答 | 10 | 11 | 2 | 5 | 8 | 20 | 9 | 0 | 4 | 19 | 88 | 9.9% | 48 | |
| | 14.1% | 12.2% | 6.1% | 7.4% | 14.5% | 12.7% | 11.0% | 0.0% | 6.0% | 8.2% | | | 23.1% | |
| 回答数(n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 | |
| 回答割合(n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - | |

Nは、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)
各地域で最も多い回答を網掛けで表示(未回答を除く。)

※1 2016年度の証明書等のコンビニ交付(住民票、印鑑証明)の実績は12,197件、行政窓口及び郵送による住民票、印鑑登録証明書の発行実績は348,334件となっており、コンビニ交付による発行件数は、市全体の3.5%程度にとどまっている。

図表 5-14 目的別・コンビニ交付の認知度、利用意向等 (N=1,209)【問 6 × 問 1】

| 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 認知度 | 450 | 103 | 41 | 9 | 28 | 3 | 6 | 14 | 654 | 54.1% | 6 |
| | 54.8% | 49.8% | 56.2% | 60.0% | 57.1% | 100.0% | 50.0% | 48.3% | | | |
| 知らなかった | 350 | 98 | 32 | 5 | 20 | 0 | 5 | 14 | 524 | 43.3% | 2 |
| | 42.6% | 47.3% | 43.8% | 33.3% | 40.8% | 0.0% | 41.7% | 48.3% | | | |
| 未回答 | 21 | 6 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 31 | 2.6% | 3 |
| | 2.6% | 2.9% | 0.0% | 6.7% | 2.0% | 0.0% | 8.3% | 3.4% | | | |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

| 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 利用履歴 | 31 | 11 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 51 | 4.2% | 2 |
| | 3.8% | 5.3% | 5.5% | 6.7% | 6.1% | 0.0% | 0.0% | 3.4% | | | |
| ない | 715 | 179 | 64 | 12 | 43 | 3 | 11 | 25 | 1,052 | 87.0% | 7 |
| | 87.1% | 86.5% | 87.7% | 80.0% | 87.8% | 100.0% | 91.7% | 86.2% | | | |
| 未回答 | 75 | 17 | 5 | 2 | 3 | 0 | 1 | 3 | 106 | 8.8% | 2 |
| | 9.1% | 8.2% | 6.8% | 13.3% | 6.1% | 0.0% | 8.3% | 10.3% | | | |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

| 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 利用意向 | 354 | 99 | 30 | 7 | 22 | 0 | 11 | 14 | 537 | 44.4% | 4 |
| | 43.1% | 47.8% | 41.1% | 46.7% | 44.9% | 0.0% | 91.7% | 48.3% | | | |
| ない | 361 | 84 | 36 | 7 | 23 | 3 | 0 | 10 | 524 | 43.3% | 4 |
| | 44.0% | 40.6% | 49.3% | 46.7% | 46.9% | 100.0% | 0.0% | 34.5% | | | |
| 未回答 | 106 | 24 | 7 | 1 | 4 | 0 | 1 | 5 | 148 | 12.2% | 3 |
| | 12.9% | 11.6% | 9.6% | 6.7% | 8.2% | 0.0% | 8.3% | 17.2% | | | |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

N は、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値 (1,209)
各利用目的で最も多い回答を網掛けで表示 (未回答を除く。)

3 施設利用（貸出）機能に関する調査結果集計、分析

(1) 利用者アンケート調査票

図表 5-15 利用者アンケート調査票(施設利用 1/2)

| | |
|--|--|
| 町田市施設機能（会議室、ホールなど）に関するアンケート調査 〔施設利用〕 | |
| 現在町田市では、市民センター、コミュニティセンターのあり方の見直しについて検討を進めています。そこで、施設を利用されているみなさんの状況を参考にさせていただくためのアンケート調査を実施します。 | |
| — 以下アンケートにご協力ください — | |
| 施設の利用について、お伺いします。 ※ 代表者の方に記入 をお願いします。 | 記入日 2017年__月__日 |
| | 利用形態についてどちらかに○をつけてください。 利用形態：1 団体利用 2 個人利用 |
| 問1 本日は主に何をなされましたか？（該当する番号1つに○をつけてください） | |
| 1 スポーツ・武道 2 音楽・演劇 3 体操・舞踊 4 調理・手芸 | |
| 5 子育て関連 6 俳句・詩吟 7 その他サークル活動 8 講座・講習会 | |
| 9 会議・会合 10 その他（_____） | |
| 問2 本日より利用されている方々の主な交通手段・所要時間をお伺いします。（それぞれ該当する番号1つに○をつけてください） | |
| 交通手段： 1 徒歩 2 自転車・バイク 3 自動車 4 バス 5 タクシー 6 電車 | |
| 所要時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上 | |
| 問3 本日の利用状況についてお伺いします。（それぞれ該当する番号1つに○をつけてください） | |
| 時間帯： 1 午前9時～正午 2 午後1時～5時 3 午後5時半～10時 4 全日（終日） | |
| 部屋の種類： 1 ホール 2 会議室 3 多目的室 4 和室 5 音楽室 | |
| 6 料理講習室 7 美術工芸室 8 保育室 9 いこいの間 10 学習室 | |
| 11 視聴覚室 12 その他（_____） | |
| 問4 本施設の利用頻度はどれくらいですか？（該当する番号1つに○をつけてください） | |
| 1 1年に1回程度 2 1年に数回利用する 3 半年に数回利用する | |
| 4 月に数回利用する ⇒（__）回 5 週に数回利用する ⇒（__）回 | |
| 問5 あなたが他の施設ではなく本施設を利用する理由は何ですか？（該当する番号全てに○をつけてください） | |
| 1 自宅・職場が近いため 2 駐車場が使いやすいため 3 公共交通機関で行きやすいため | |
| 4 利用料金が安い 5 広さや設備が整っているため 6 利用予約が取りやすいため | |
| 7 その他（_____） | |
| 問6 施設の利用にあたり、許容できる（これ以上だと利用しない）施設までの時間はどの程度ですか？（該当する番号1つに○をつけてください） | |
| 施設までの時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上 | |
| 問7 今回と同じ目的で他の施設を使うことがありますか。（主に該当する番号に○をつけてください） | |
| 1 ない 2 市民センター、コミュニティセンターなど 3 町田市民ホール、ポプリホール鶴川 4 民間施設 | |
| 上記を使う場合の理由（_____） | |
| 裏面へ | |

図表 5-15 利用者アンケート調査票(施設利用 2/2)

問 8 施設を多様な世代の利用や地域交流などの場として、より多くの方が利用しやすく、また利用したくなるために必要だと思われる機能は何ですか？（自由記入）

必要と思われる機能（ _____ ）

例：談話室（交流スペース）、託児スペース・授乳室 など

本日利用されている方々のことについてお伺いします。

問 9 本日利用されている方々の主な年齢層を選択してください。（該当する番号 1 つに○をつけてください）

- 1 20 歳未満 2 20～29 歳 3 30～39 歳 4 40～49 歳 5 50～59 歳
6 60～69 歳 7 70 歳以上

問 10 本日利用されている方々の主なお住まい（居住地域）を選択してください。（主な地域に○をつけてください）

【50 音順】

- | | | | | |
|---------|---------|----------|---------|---------|
| 1 相原町 | 2 旭町 | 3 大蔵町 | 4 小川 | 5 小野路町 |
| 6 小山ヶ丘 | 7 小山田桜台 | 8 小山町 | 9 金井 | 10 金井町 |
| 11 金森 | 12 金森東 | 13 上小山田町 | 14 木曽西 | 15 木曽東 |
| 16 木曽町 | 17 高ヶ坂 | 18 下小山田町 | 19 真光寺 | 20 真光寺町 |
| 21 函師町 | 22 忠生 | 23 玉川学園 | 24 つくし野 | 25 鶴川 |
| 26 鶴間 | 27 常盤町 | 28 中町 | 29 成瀬 | 30 成瀬が丘 |
| 31 成瀬台 | 32 西成瀬 | 33 根岸 | 34 根岸町 | 35 能ヶ谷 |
| 36 野津田町 | 37 原町田 | 38 東玉川学園 | 39 広袴 | 40 広袴町 |
| 41 本町田 | 42 南大谷 | 43 南つくし野 | 44 南成瀬 | 45 南町田 |
| 46 三輪町 | 47 三輪緑山 | 48 森野 | 49 薬師台 | 50 矢部町 |
| 51 山崎 | 52 山崎町 | | | |

問 11 本日利用されている方々のうち、多い職業をお聞かせください。（該当する番号 1 つに○をつけてください）

- 1 会社員・公務員 2 自営業（商業、工業、サービス業、農業、林業、漁業）
3 家事専業（主婦・主夫） 4 学生 5 その他（ _____ ）

問 12 本日利用されている方々のうち、多い世帯構成をお聞かせください。（該当する□全てに✓をつけてください）

- 本人 配偶者・パートナー 子ども 親 その他（ _____ ）

※一人暮らしの方が多い場合、「本人」の 1 か所のみチェックを入れてください。

※夫婦と子で同居している方が多い場合、「本人、配偶者・パートナー、子」の 3 か所にチェックを入れてください。

※夫婦と子、親の三世代で同居している方が多い場合、「本人、配偶者・パートナー、子、親」の 4 か所にチェックを入れてください。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収 BOX に投函してください。



【お問い合わせ先】

町田市役所 市民部市民総務課

〒194-8520 東京都町田市森野 2-2-22 ☎042-724-4346

(2) 施設利用（貸出）機能のアンケート調査結果の集計、分析（概要）

①地域別の利用施設の現状と検討に向けた視点

- ・相原、小山・小山ヶ丘、鶴川、玉川学園・南大谷、町田中心、南地域では、特定の施設の利用率が30%以上となっている（図表5-16）。
- ・北部の丘陵、忠生、本町田・薬師池、鶴川、成瀬、南地域では、10%以上の利用がある施設が3～4箇所に分散している。
- ・町田市民フォーラムは各地域からの利用が10%～30%程度と多くなっており、市内全域からの利用がある。



- ・地域ごとの施設の利用実態を踏まえた今後のニーズ変化を地域ごとに把握し、施設利用機能の在り方を検討していく視点が必要

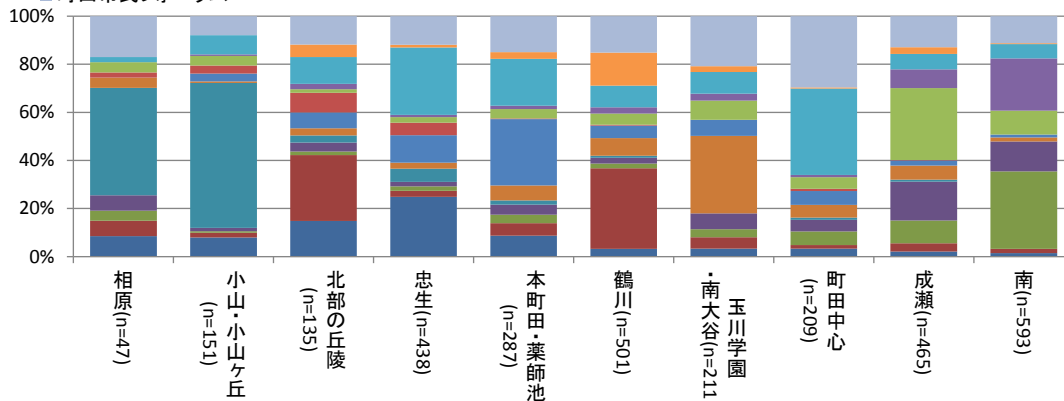
図表 5-16 施設利用機能の地域別・施設別利用状況(N=3,037)【利用施設名称×問10】

| 目的分類名 利用施設名称 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------|--------|-------------|
| 忠生市民センター | 4 8.5% | 12 7.9% | 20 14.8% | 109 24.9% | 25 8.7% | 16 3.2% | 7 3.3% | 7 3.3% | 10 2.2% | 9 1.5% | 219 | 7.2% | 14 10.1% |
| 鶴川市民センター | 3 6.4% | 3 2.0% | 37 27.4% | 11 2.5% | 15 5.2% | 168 33.5% | 10 4.7% | 3 1.4% | 16 3.4% | 10 1.7% | 276 | 9.1% | 16 11.6% |
| 南市民センター | 2 4.3% | 1 0.7% | 2 1.5% | 8 1.8% | 10 3.5% | 10 2.0% | 7 3.3% | 12 5.7% | 44 9.5% | 191 32.2% | 287 | 9.5% | 14 10.1% |
| なるせ駅前市民センター | 3 6.4% | 2 1.3% | 5 3.7% | 8 1.8% | 12 4.2% | 12 2.4% | 14 6.6% | 10 4.8% | 75 16.1% | 74 12.5% | 215 | 7.1% | 15 10.9% |
| 小山市民センター | 21 44.7% | 91 60.3% | 4 3.0% | 24 5.5% | 5 1.7% | 4 0.8% | 0 0.0% | 2 1.0% | 4 0.9% | 0 0.0% | 155 | 5.1% | 17 12.3% |
| 玉川学園コミュニティセンター | 2 4.3% | 1 0.7% | 4 3.0% | 11 2.5% | 18 6.3% | 37 7.4% | 68 32.2% | 11 5.3% | 27 5.8% | 10 1.7% | 189 | 6.2% | 19 13.8% |
| 木曾山崎コミュニティセンター | 0 0.0% | 5 3.3% | 9 6.7% | 50 11.4% | 79 27.5% | 26 5.2% | 14 6.6% | 12 5.7% | 10 2.2% | 7 1.2% | 212 | 7.0% | 7 5.1% |
| 上小山田コミュニティセンター | 1 2.1% | 5 3.3% | 11 8.1% | 23 5.3% | 1 0.3% | 2 0.4% | 0 0.0% | 2 1.0% | 1 0.2% | 0 0.0% | 46 | 1.5% | 0 0.0% |
| 成瀬コミュニティセンター | 2 4.3% | 6 4.0% | 2 1.5% | 10 2.3% | 11 3.8% | 23 4.6% | 17 8.1% | 10 4.8% | 139 29.9% | 59 9.9% | 279 | 9.2% | 6 4.3% |
| つくし野コミュニティセンター | 0 0.0% | 1 0.7% | 3 2.2% | 4 0.9% | 4 1.4% | 13 2.6% | 6 2.8% | 2 1.0% | 36 7.7% | 129 21.8% | 198 | 6.5% | 11 8.0% |
| 木曾森野コミュニティセンター | 1 2.1% | 12 7.9% | 15 11.1% | 123 28.1% | 56 19.5% | 45 9.0% | 19 9.0% | 75 35.9% | 30 6.5% | 35 5.9% | 411 | 13.5% | 7 5.1% |
| 三輪コミュニティセンター | 0 0.0% | 0 0.0% | 7 5.2% | 5 1.1% | 8 2.8% | 69 13.8% | 5 2.4% | 1 0.5% | 13 2.8% | 2 0.3% | 110 | 3.6% | 3 2.2% |
| 町田市民フォーラム | 8 17.0% | 12 7.9% | 16 11.9% | 52 11.9% | 43 15.0% | 76 15.2% | 44 20.9% | 62 29.7% | 60 12.9% | 67 11.3% | 440 | 14.5% | 9 6.5% |
| 回答数 (n) | 47 | 151 | 135 | 438 | 287 | 501 | 211 | 209 | 465 | 593 | 3,037 | 100.0% | 138 |
| 回答割合 (n÷N) | 1.5% | 5.0% | 4.4% | 14.4% | 9.5% | 16.5% | 6.9% | 6.9% | 15.3% | 19.5% | 100.0% | - | - |

Nは、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,037)

各地域で10%以上の回答を網掛けで表示

- 忠生市民センター
- 鶴川市民センター
- 南市民センター
- なるせ駅前市民センター
- 小山市民センター
- 玉川学園コミュニティセンター
- 木曾山崎コミュニティセンター
- 上小山田コミュニティセンター
- 成瀬コミュニティセンター
- つくし野コミュニティセンター
- 木曾森野コミュニティセンター
- 三輪コミュニティセンター
- 町田市民フォーラム



②利用目的別の年代別の現状と検討に向けた視点

- 「スポーツ・武道」「体操・舞踊」「調理・手芸」「俳句・詩吟」「その他サークル活動」「その他」では、「50～70歳以上」の利用が多くなっている（図表 5-17）。
- 「音楽・演劇」「会議・会合」では「40～70歳以上」、「子育て関連」では「20歳未満～49歳」、「講座・講習会」では「20歳未満、50歳～70歳以上」の利用が多くなっている。



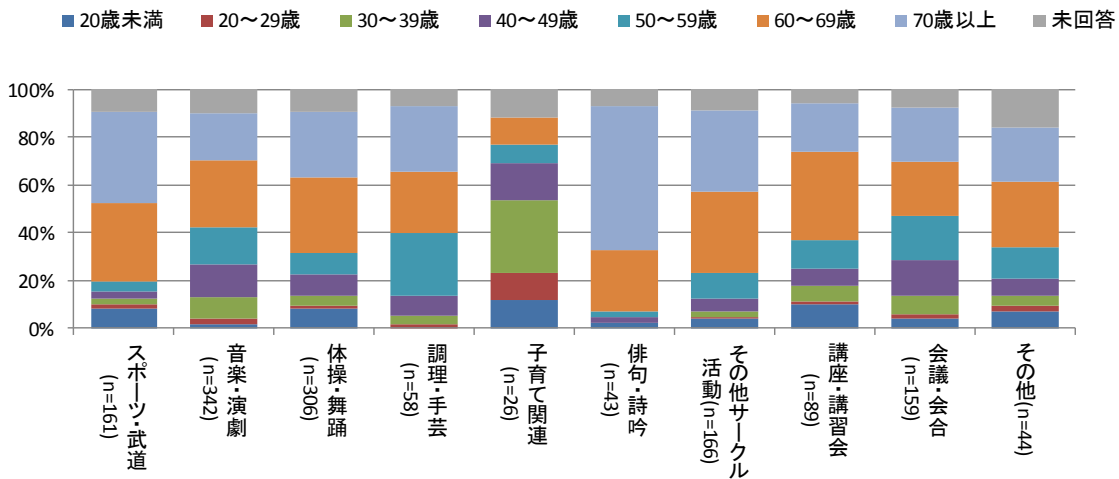
- 今後のニーズ変化を利用目的ごとの主な年代ごとに整理し、施設利用機能の在り方を検討していく視点が必要

図表 5-17 施設利用機能の目的別・年代別利用状況 (N=1,394)【問 9 × 問 1】

| 年代 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 20歳未満 | | 13 | 6 | 25 | 0 | 3 | 1 | 7 | 9 | 6 | 3 | 73 | 5.2% | 0 |
| | | 8.1% | 1.8% | 8.2% | 0.0% | 11.5% | 2.3% | 4.2% | 10.1% | 3.8% | 6.8% | | | 0.0% |
| 20～29歳 | | 3 | 8 | 4 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 25 | 1.8% | 0 |
| | | 1.9% | 2.3% | 1.3% | 1.7% | 11.5% | 0.0% | 0.6% | 1.1% | 1.9% | 2.3% | | | 0.0% |
| 30～39歳 | | 4 | 30 | 13 | 2 | 8 | 0 | 4 | 6 | 13 | 2 | 82 | 5.9% | 0 |
| | | 2.5% | 8.8% | 4.2% | 3.4% | 30.8% | 0.0% | 2.4% | 6.7% | 8.2% | 4.5% | | | 0.0% |
| 40～49歳 | | 5 | 47 | 27 | 5 | 4 | 1 | 9 | 6 | 23 | 3 | 130 | 9.3% | 0 |
| | | 3.1% | 13.7% | 8.8% | 8.6% | 15.4% | 2.3% | 5.4% | 6.7% | 14.5% | 6.8% | | | 0.0% |
| 50～59歳 | | 6 | 54 | 27 | 15 | 2 | 1 | 17 | 11 | 30 | 6 | 169 | 12.1% | 0 |
| | | 3.7% | 15.8% | 8.8% | 25.9% | 7.7% | 2.3% | 10.2% | 12.4% | 18.9% | 13.6% | | | 0.0% |
| 60～69歳 | | 53 | 95 | 97 | 15 | 3 | 11 | 57 | 33 | 36 | 12 | 412 | 29.6% | 2 |
| | | 32.9% | 27.8% | 31.7% | 25.9% | 11.5% | 25.6% | 34.3% | 37.1% | 22.6% | 27.3% | | | 40.0% |
| 70歳以上 | | 62 | 68 | 84 | 16 | 0 | 26 | 57 | 18 | 36 | 10 | 377 | 27.0% | 3 |
| | | 38.5% | 19.9% | 27.5% | 27.6% | 0.0% | 60.5% | 34.3% | 20.2% | 22.6% | 22.7% | | | 60.0% |
| 年代未回答 | | 15 | 34 | 29 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 12 | 7 | 126 | 9.0% | 0 |
| | | 9.3% | 9.9% | 9.5% | 6.9% | 11.5% | 7.0% | 8.4% | 5.6% | 7.5% | 15.9% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | | 161 | 342 | 306 | 58 | 26 | 43 | 166 | 89 | 159 | 44 | 1,394 | 100.0% | 5 |
| 回答割合 (n÷N) | | 11.5% | 24.5% | 22.0% | 4.2% | 1.9% | 3.1% | 11.9% | 6.4% | 11.4% | 3.2% | | | - |

N は、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値 (1,394)

各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示 (年代未回答を除く。)



③利用目的別の利用手段、施設までの時間別の現状と検討に向けた視点

- いずれの目的においても「徒歩」と「自動車」の利用で50%以上を占めている（図表 5-18）。
- 「自転車・バイク」、「バス」、「電車」の利用も10%以上を占めている。
- 団体利用（様々な地域からの利用）が多いため、行政窓口機能と比較して、利用手段が多様となっている可能性が考えられる。
- 施設までの時間は、多くの目的において、「20～30分以内」までで50%以上を占めている（図表 5-19）。

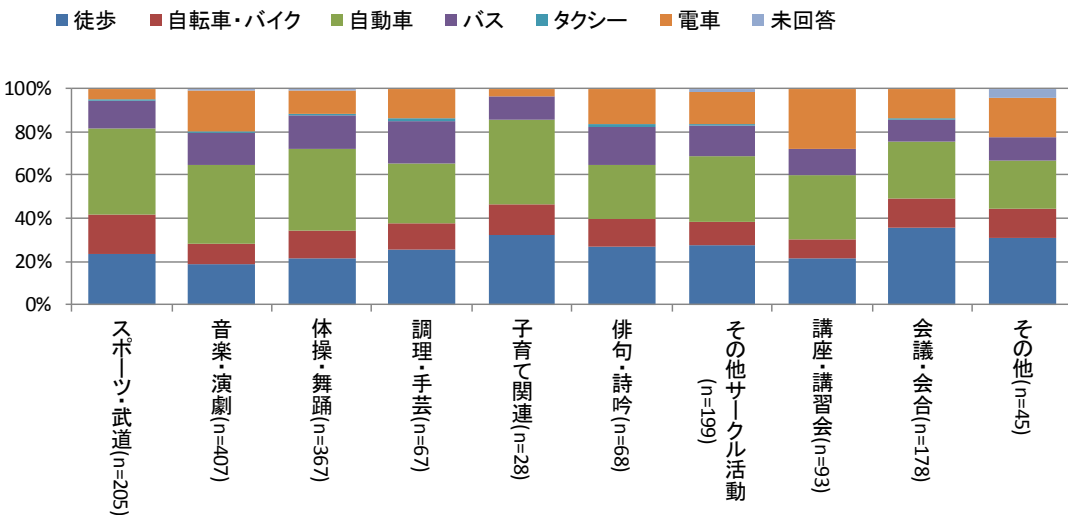


- 利用手段や施設までの時間を踏まえた代替の可能性を考慮し、施設利用機能の在り方を検討していく視点が必要
- 高齢化の進行によって、ニーズの増加が想定される公共交通手段の環境変化を考慮し、施設利用機能の在り方を検討していく視点が必要

図表 5-18 施設利用機能の目的別・利用手段別利用状況(N=1,657)【問2×問1】

| 利用手段 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|
| 徒歩 | | 48 | 76 | 79 | 17 | 9 | 18 | 54 | 20 | 63 | 14 | 398 | 24.0% | 1 |
| | | 23.4% | 18.7% | 21.5% | 25.4% | 32.1% | 26.5% | 27.1% | 21.5% | 35.4% | 31.1% | | | 25.0% |
| 自転車・バイク | | 38 | 39 | 46 | 8 | 4 | 9 | 22 | 8 | 25 | 6 | 205 | 12.4% | 0 |
| | | 18.5% | 9.6% | 12.5% | 11.9% | 14.3% | 13.2% | 11.1% | 8.6% | 14.0% | 13.3% | | | 0.0% |
| 自動車 | | 82 | 148 | 139 | 19 | 11 | 17 | 61 | 28 | 47 | 10 | 562 | 33.9% | 1 |
| | | 40.0% | 36.4% | 37.9% | 28.4% | 39.3% | 25.0% | 30.7% | 30.1% | 26.4% | 22.2% | | | 25.0% |
| バス | | 26 | 62 | 57 | 13 | 3 | 12 | 28 | 11 | 18 | 5 | 235 | 14.2% | 0 |
| | | 12.7% | 15.2% | 15.5% | 19.4% | 10.7% | 17.6% | 14.1% | 11.8% | 10.1% | 11.1% | | | 0.0% |
| タクシー | | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 11 | 0.7% | 0 |
| | | 0.5% | 0.7% | 0.8% | 1.5% | 0.0% | 1.5% | 0.5% | 0.0% | 0.6% | 0.0% | | | 0.0% |
| 電車 | | 10 | 76 | 41 | 9 | 1 | 11 | 30 | 26 | 24 | 8 | 236 | 14.2% | 0 |
| | | 4.9% | 18.7% | 11.2% | 13.4% | 3.6% | 16.2% | 15.1% | 28.0% | 13.5% | 17.8% | | | 0.0% |
| 手段未回答 | | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 10 | 0.6% | 2 |
| | | 0.0% | 0.7% | 0.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% | 0.0% | 4.4% | | | 50.0% |
| 回答数 (n) | | 205 | 407 | 367 | 67 | 28 | 68 | 199 | 93 | 178 | 45 | 1,657 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | | 12.4% | 24.6% | 22.1% | 4.0% | 1.7% | 4.1% | 12.0% | 5.6% | 10.7% | 2.7% | 100.0% | - | - |

Nは、【問2 利用手段】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,657)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(手段未回答を除く。)

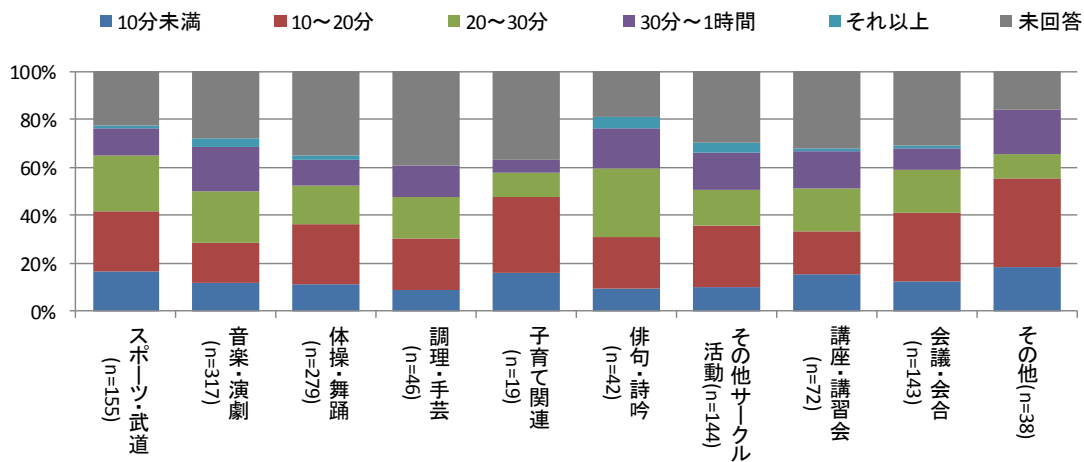


図表 5-19 施設利用機能の目的別・施設までの時間別利用状況(N=1,255)【問2×問1】

| 施設までの時間 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 10分未満 | | 26 16.8% | 38 12.0% | 31 11.1% | 4 8.7% | 3 15.8% | 4 9.5% | 14 9.7% | 11 15.3% | 18 12.6% | 7 18.4% | 156 | 12.4% | 1 25.0% |
| 10～20分 | | 39 25.2% | 52 16.4% | 70 25.1% | 10 21.7% | 6 31.6% | 9 21.4% | 37 25.7% | 13 18.1% | 41 28.7% | 14 36.8% | 291 | 23.2% | 0 0.0% |
| 20～30分 | | 36 23.2% | 69 21.8% | 45 16.1% | 8 17.4% | 2 10.5% | 12 28.6% | 22 15.3% | 13 18.1% | 25 17.5% | 4 10.5% | 236 | 18.8% | 0 0.0% |
| 30分～1時間 | | 17 11.0% | 59 18.6% | 30 10.8% | 6 13.0% | 1 5.3% | 7 16.7% | 22 15.3% | 11 15.3% | 13 9.1% | 7 18.4% | 173 | 13.8% | 0 0.0% |
| それ以上 | | 2 1.3% | 10 3.2% | 5 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 4.8% | 6 4.2% | 1 1.4% | 2 1.4% | 0 0.0% | 28 | 2.2% | 0 0.0% |
| 時間未回答 | | 35 22.6% | 89 28.1% | 98 35.1% | 18 39.1% | 7 36.8% | 8 19.0% | 43 29.9% | 23 31.9% | 44 30.8% | 6 15.8% | 371 | 29.6% | 3 75.0% |
| 回答数 (n) | | 155 | 317 | 279 | 46 | 19 | 42 | 144 | 72 | 143 | 38 | 1,255 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | | 12.4% | 25.3% | 22.2% | 3.7% | 1.5% | 3.3% | 11.5% | 5.7% | 11.4% | 3.0% | 100.0% | - | - |

Nは、【問2 施設までの時間】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,255)

各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)



④利用目的別の利用単位、利用部屋の現状と検討に向けた視点

- ・「午前（9時～正午）」、「午後（1時～5時）」までの利用が80%程度を占めている。（図表5-20）
- ・「音楽・演劇」、「講座・講習会」、「会議・会合」では「夜間（午後5時半～10時）」の利用が20%以上とやや多い。（図表5-20）
- ・「ホール」、「会議室」、「多目的室」、「和室」等様々な目的で利用可能な部屋の利用が多い。（図表5-21）
- ・「料理講習室」、「美術工芸室」、「保育室」等特定の目的で利用する部屋の利用が少ない。（図表5-21）



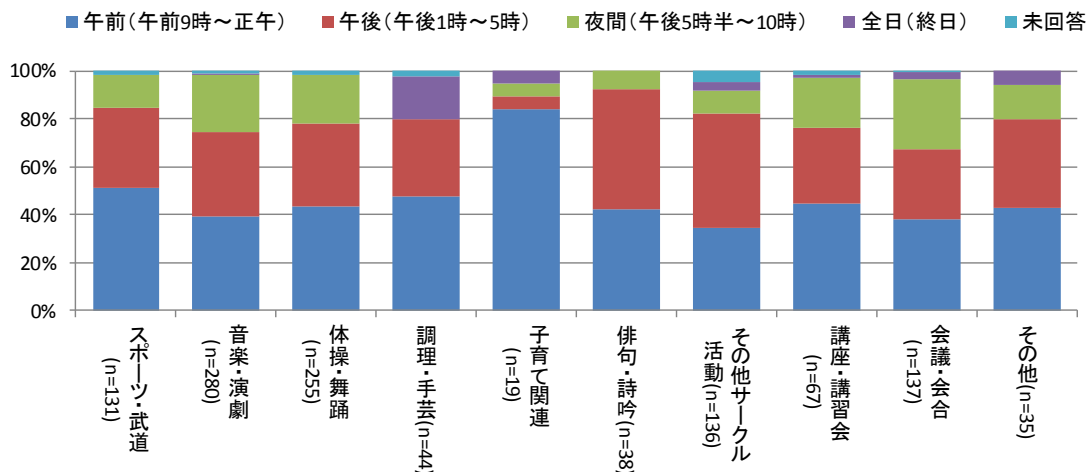
- ・利用の多い目的や部屋種別の機能確保に向けた検討、利用の少ない利用単位や部屋種別の在り方の検討を見据え、代替施設による機能の提供の可能性を検討していく視点が必要

図表5-20 施設利用機能の目的別・利用単位別利用状況(N=1,142)【問3×問1】

| 利用単位 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|---------------|-------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 午前（午前9時～正午） | | 67 51.1% | 110 39.3% | 110 43.1% | 21 47.7% | 16 84.2% | 16 42.1% | 47 34.6% | 30 44.8% | 52 38.0% | 15 42.9% | 484 | 42.4% | 2 33.3% |
| 午後（午後1時～5時） | | 44 33.6% | 99 35.4% | 89 34.9% | 14 31.8% | 1 5.3% | 19 50.0% | 65 47.8% | 21 31.3% | 40 29.2% | 13 37.1% | 405 | 35.5% | 0 0.0% |
| 夜間（午後5時半～10時） | | 18 13.7% | 67 23.9% | 52 20.4% | 0 0.0% | 1 5.3% | 3 7.9% | 13 9.6% | 14 20.9% | 40 29.2% | 5 14.3% | 213 | 18.7% | 2 33.3% |
| 全日（終日） | | 0 0.0% | 1 0.4% | 0 0.0% | 8 18.2% | 1 5.3% | 0 0.0% | 5 3.7% | 1 1.5% | 4 2.9% | 2 5.7% | 22 | 1.9% | 0 0.0% |
| 利用単位未回答 | | 2 1.5% | 3 1.1% | 4 1.6% | 1 2.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 6 4.4% | 1 1.5% | 1 0.7% | 0 0.0% | 18 | 1.6% | 2 33.3% |
| 回答数 (n) | | 131 | 280 | 255 | 44 | 19 | 38 | 136 | 67 | 137 | 35 | 1,142 | 100.0% | 6 |
| 回答割合 (n÷N) | | 11.5% | 24.5% | 22.3% | 3.9% | 1.7% | 3.3% | 11.9% | 5.9% | 12.0% | 3.1% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,142)

各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(利用単位未回答を除く。)

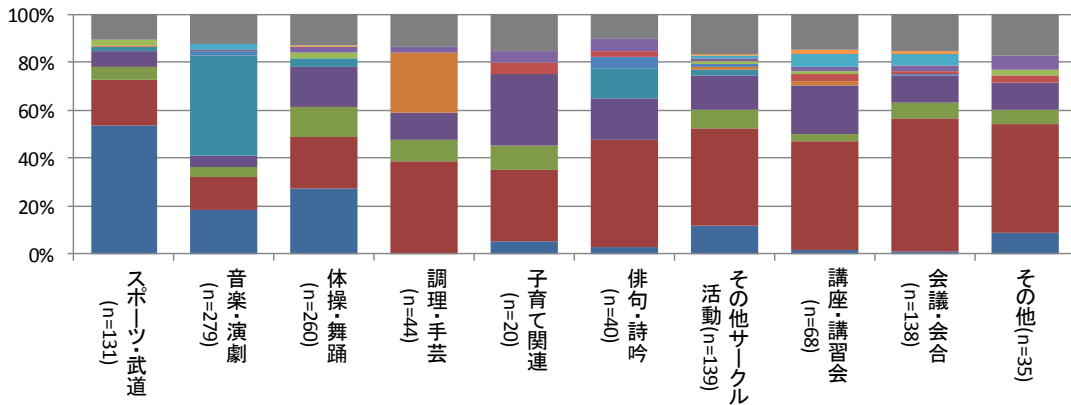


図表 5-21 施設利用機能の目的別・利用部屋別利用状況(N=1,154)【問3×問1】

| 利用部屋種別 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------------|--------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------|--------|------------|
| ホール | 70 53.4% | 52 18.6% | 71 27.3% | 0 0.0% | 1 5.0% | 1 2.5% | 16 11.5% | 1 1.5% | 1 0.7% | 3 8.6% | 216 | 18.7% | 1 25.0% |
| 会議室 | 25 19.1% | 38 13.6% | 56 21.5% | 17 38.6% | 6 30.0% | 18 45.0% | 57 41.0% | 31 45.6% | 77 55.8% | 16 45.7% | 341 | 29.5% | 0 0.0% |
| 多目的室 | 7 5.3% | 12 4.3% | 33 12.7% | 4 9.1% | 2 10.0% | 0 0.0% | 11 7.9% | 2 2.9% | 9 6.5% | 2 5.7% | 82 | 7.1% | 0 0.0% |
| 和室 | 9 6.9% | 12 4.3% | 43 16.5% | 5 11.4% | 6 30.0% | 7 17.5% | 20 14.4% | 14 20.6% | 16 11.6% | 4 11.4% | 136 | 11.8% | 0 0.0% |
| 音楽室 | 2 1.5% | 117 41.9% | 10 3.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 12.5% | 3 2.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 137 | 11.9% | 0 0.0% |
| 料理講習室 | 1 0.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 11 25.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 1.4% | 1 1.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 15 | 1.3% | 0 0.0% |
| 美術工芸室 | 0 0.0% | 5 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 5.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 9 | 0.8% | 0 0.0% |
| 保育室 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 5.0% | 1 2.5% | 0 0.0% | 2 2.9% | 1 0.7% | 1 2.9% | 6 | 0.5% | 0 0.0% |
| いこいの間 | 3 2.3% | 1 0.4% | 6 2.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 1.4% | 1 1.5% | 0 0.0% | 1 2.9% | 14 | 1.2% | 1 25.0% |
| 学習室 | 0 0.0% | 1 0.4% | 6 2.3% | 1 2.3% | 1 5.0% | 2 5.0% | 2 1.4% | 1 1.5% | 4 2.9% | 2 5.7% | 20 | 1.7% | 0 0.0% |
| 視聴覚室 | 0 0.0% | 6 2.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.7% | 4 5.9% | 6 4.3% | 0 0.0% | 17 | 1.5% | 0 0.0% |
| その他 | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 0.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.7% | 1 1.5% | 2 1.4% | 0 0.0% | 6 | 0.5% | 0 0.0% |
| 部屋種別未回答 | 14 10.7% | 35 12.5% | 33 12.7% | 6 13.6% | 3 15.0% | 4 10.0% | 23 16.5% | 10 14.7% | 21 15.2% | 6 17.1% | 155 | 13.4% | 2 50.0% |
| 回答数 (n) | 131 | 279 | 260 | 44 | 20 | 40 | 139 | 68 | 138 | 35 | 1,154 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | 11.4% | 24.2% | 22.5% | 3.8% | 1.7% | 3.5% | 12.0% | 5.9% | 12.0% | 3.0% | - | - | - |

Nは、【問3 利用部屋種別】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,154)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(部屋種別未回答を除く。)

- ホール
- 会議室
- 多目的室
- 和室
- 音楽室
- 料理講習室
- 美術工芸室
- 保育室
- いこいの間
- 学習室
- 視聴覚室
- その他
- 未回答



⑤利用目的別の利用頻度・利用理由の現状と検討に向けた視点

- ・「月に数回程度」の利用が70%以上と最も多い（図表 5-22）。
- ・「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「その他サークル活動」、「講座・講習会」は週に数回程度の利用が10%以上と定期的な利用がある（図表 5-22）。
- ・当該施設を利用した理由では、「自宅・職場が近い」、「広さや設備が整っている」が多い（図表 5-23）。
- ・「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「調理・手芸」、「子育て関連」、「その他サークル活動」、「その他」では、「広さや設備が整っている」が20%以上とやや多い（図表 5-23）。

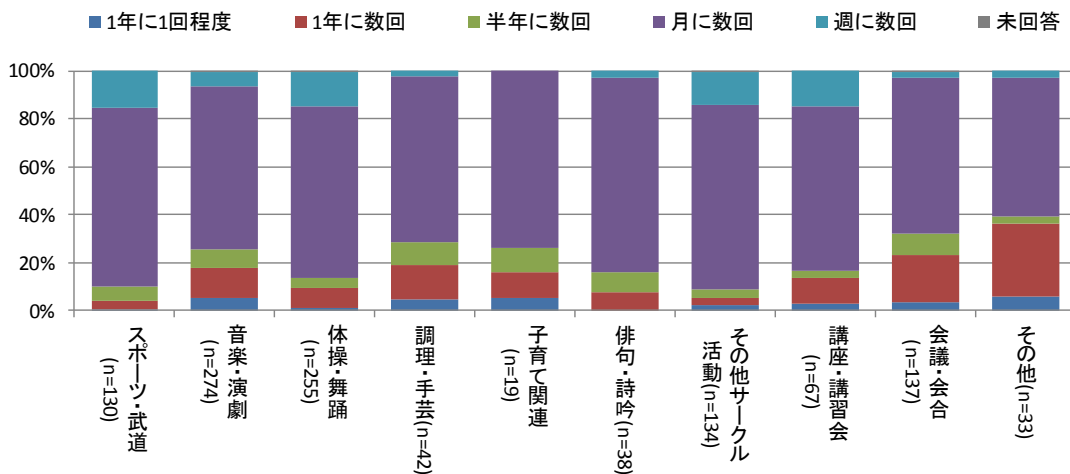


- ・定期的な利用がある目的の機能確保については、近隣で設備が整った代替施設による機能の提供の可能性を検討していく視点が必要

図表 5-22 施設利用機能の目的別・利用頻度別利用状況(N=1,129)【問4×問1】

| 利用頻度 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 1年に1回程度 | | 1 0.8% | 15 5.5% | 3 1.2% | 2 4.8% | 1 5.3% | 0 0.0% | 3 2.2% | 2 3.0% | 5 3.6% | 2 6.1% | 34 | 3.0% | 0 0.0% |
| 1年に数回 | | 4 3.1% | 33 12.0% | 21 8.2% | 6 14.3% | 2 10.5% | 3 7.9% | 4 3.0% | 7 10.4% | 27 19.7% | 10 30.3% | 117 | 10.4% | 0 0.0% |
| 半年に数回 | | 8 6.2% | 22 8.0% | 11 4.3% | 4 9.5% | 2 10.5% | 3 7.9% | 5 3.7% | 2 3.0% | 12 8.8% | 1 3.0% | 70 | 6.2% | 0 0.0% |
| 月に数回 | | 97 74.6% | 187 68.2% | 182 71.4% | 29 69.0% | 14 73.7% | 31 81.6% | 103 76.9% | 46 68.7% | 89 65.0% | 19 57.6% | 797 | 70.6% | 2 50.0% |
| 週に数回 | | 20 15.4% | 15 5.5% | 37 14.5% | 1 2.4% | 0 0.0% | 1 2.6% | 18 13.4% | 10 14.9% | 3 2.2% | 1 3.0% | 106 | 9.4% | 0 0.0% |
| 頻度未回答 | | 0 0.0% | 2 0.7% | 1 0.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 5 | 0.4% | 2 50.0% |
| 回答数 (n) | | 130 | 274 | 255 | 42 | 19 | 38 | 134 | 67 | 137 | 33 | 1,129 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | | 11.5% | 24.3% | 22.6% | 3.7% | 1.7% | 3.4% | 11.9% | 5.9% | 12.1% | 2.9% | 100.0% | - | - |

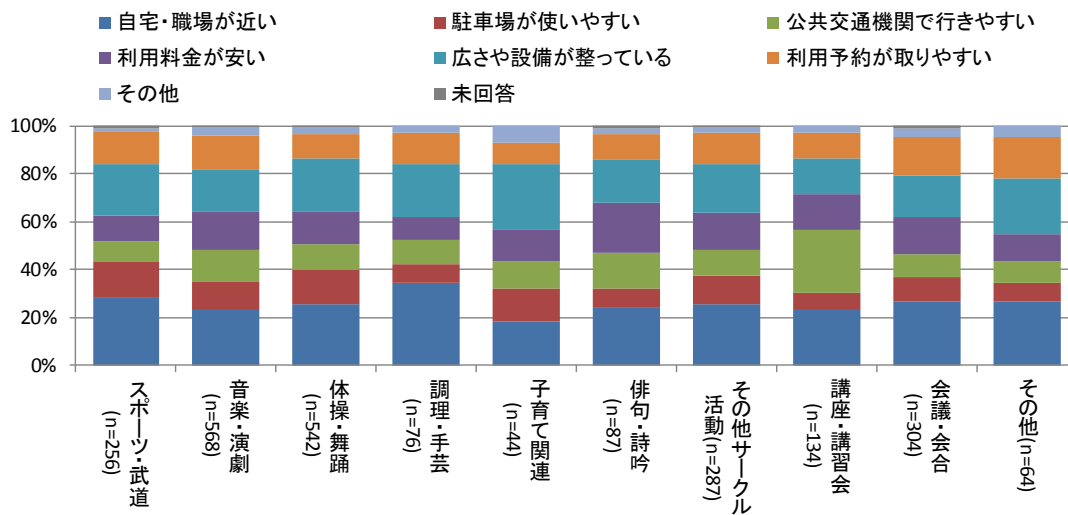
Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,129)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(頻度未回答を除く。)



図表 5-23 施設利用機能の地域別・利用理由別利用状況(N=2,362)【問5×問1】

| 利用理由 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|--------------|-------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 自宅・職場が近い | | 73 28.5% | 130 22.9% | 137 25.3% | 26 34.2% | 8 18.2% | 21 24.1% | 73 25.4% | 31 23.1% | 82 27.0% | 17 26.6% | 598 | 25.3% | 0 0.0% |
| 駐車場が使いやすい | | 38 14.8% | 68 12.0% | 80 14.8% | 6 7.9% | 6 13.6% | 7 8.0% | 34 11.8% | 10 7.5% | 31 10.2% | 5 7.8% | 285 | 12.1% | 1 25.0% |
| 公共交通機関で行きやすい | | 22 8.6% | 76 13.4% | 58 10.7% | 8 10.5% | 5 11.4% | 13 14.9% | 31 10.8% | 35 26.1% | 28 9.2% | 6 9.4% | 282 | 11.9% | 0 0.0% |
| 利用料金が安い | | 27 10.5% | 92 16.2% | 74 13.7% | 7 9.2% | 6 13.6% | 18 20.7% | 45 15.7% | 20 14.9% | 48 15.8% | 7 10.9% | 344 | 14.6% | 0 0.0% |
| 広さや設備が整っている | | 56 21.9% | 97 17.1% | 120 22.1% | 17 22.4% | 12 27.3% | 16 18.4% | 59 20.6% | 20 14.9% | 53 17.4% | 15 23.4% | 465 | 19.7% | 0 0.0% |
| 利用予約が取りやすい | | 34 13.3% | 82 14.4% | 55 10.1% | 10 13.2% | 4 9.1% | 9 10.3% | 38 13.2% | 14 10.4% | 48 15.8% | 11 17.2% | 305 | 12.9% | 1 25.0% |
| その他 | | 4 1.6% | 21 3.7% | 15 2.8% | 2 2.6% | 3 6.8% | 2 2.3% | 6 2.1% | 4 3.0% | 11 3.6% | 3 4.7% | 71 | 3.0% | 0 0.0% |
| 理由未回答 | | 2 0.8% | 2 0.4% | 3 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.1% | 1 0.3% | 0 0.0% | 3 1.0% | 0 0.0% | 12 | 0.5% | 2 50.0% |
| 回答数 (n) | | 256 | 568 | 542 | 76 | 44 | 87 | 287 | 134 | 304 | 64 | 2,362 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | | 10.8% | 24.0% | 22.9% | 3.2% | 1.9% | 3.7% | 12.2% | 5.7% | 12.9% | 2.7% | 100.0% | - | - |

Nは、【問5 利用理由】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(2,362)
各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(理由未回答を除く。)



4 結果まとめ

ここでは、利用者アンケート調査結果において整理した、行政窓口機能及び施設利用機能の利用実態の特徴・傾向と今後のニーズ変化や環境変化の検討に当たって必要と考えられる視点を整理する。

(1) 行政窓口機能

行政窓口機能の今後のニーズ変化や環境変化の検討に当たっては、「地域ごとに目的別の利用年代のニーズ変化」を想定する必要がある。また、「徒歩での利用可能性」、「公共交通機関の環境変化」、「コンビニ交付の利用状況」を踏まえて、機能の代替可能性について検討することも考えられる。

図表 5-24 行政窓口機能の特徴・傾向と検討に当たって求められる視点

| 特徴・傾向 | 検討に当たって求められる視点 |
|--|--|
| 特定の施設を利用している地域、複数の施設を利用している地域が存在（78 ページ下線部） | 地域における特徴を整理した上で、今後のニーズ変化等を想定 |
| 証明書発行、申請・届出等は各年代で利用、一部では高齢者や子育て世代が中心の利用（79 ページ下線部） | 目的別の主な利用年代ごとに、今後のニーズ変化等を想定 |
| 徒歩、自動車が利用手段の中心（高齢者はバス利用が多い）、施設までの時間はおおむね 20 分以内（81 ページ下線部） | 今後のニーズ変化を利用手段や施設までの時間を踏まえた機能の代替可能性 高齢化の進行による公共交通機関の利用増加 |
| コンビニ交付の認知度は 50%以上、利用履歴は 4%程度、今後の利用意向「ある」は 40%程度（84 ページ下線部） | 今後の利用意向を踏まえたコンビニ交付の行政窓口機能の代替可能性 |

(2) 施設利用機能

施設利用機能の今後のニーズ変化や環境変化の検討に当たっては、「地域ごとに目的別の利用年代のニーズ変化」を想定する必要がある。また、「徒歩での利用の可能性」、「公共交通機関の環境変化」、「類似施設の配置状況」を踏まえて、機能の代替可能性について検討することも考えられる。

なお、機能の再編を具体的に検討していく際には、利用区分ごとの稼働率や部屋種別ごとの稼働率を考慮しつつ進めていくことが求められる。

図表 5-25 施設利用機能の特徴・傾向と検討に当たって求められる視点

| 特徴・傾向 | 検討に当たって求められる視点 |
|---|--|
| 特定の施設を利用している地域、複数の施設を利用している地域が存在（88 ページ下線部） | 地域における特徴を整理した上で、今後のニーズ変化等を想定 |
| 多くの目的で高齢者の利用が中心、一部では生産年齢人口や子育て世代の利用が多い（89 ページ下線部） | 目的別の主な利用年代ごとに、今後のニーズ変化等を想定 |
| 徒歩、自動車が利用の 50%以上、公共交通機関の利用が 10%以上、施設までの時間はおおむね 20～30 分以内（90 ページ下線部） | 今後のニーズ変化を利用手段や施設までの時間を踏まえた機能の代替可能性 高齢化の進行による公共交通機関の利用増加 |
| 午前、午後の利用が 80%程度、ホール等多目的な利用が可能な部屋を利用が多い傾向（92 ページ下線部） | 利用の多い区分や部屋種別の機能確保、利用の少ない区分や部屋種別の代替可能性 |
| 月に数回程度が 70%以上、近さ、広さや設備を重視している傾向（94 ページ下線部） | 利用頻度の高い目的の機能確保、設備が整っている類似施設での代替可能性 |

第6章 今後のニーズ・環境変化の想定

第6章 今後のニーズ・環境変化の想定

1 人口動態推計

今後の行政窓口機能及び施設利用機能に対するニーズ（需要）は、人口動態の変化に大きな影響を受けることが想定される。本調査研究においては、「町田市人口ビジョン」（2015年12月）をもとに、町田市の10地域別の人口動態を総人口、年少人口（0歳-14歳）、生産年齢人口（15歳-64歳）、高齢人口（65歳以上）の4区分ごとに整理し、想定されるニーズの増減を把握する。

(1) 今後の人口動態について

「町田市人口ビジョン」では、町田市独自推計（パターン3）として、町田市都市計画マスタープランの10地域区分ごとの将来人口の推計を実施している。町田市独自推計によると、総人口は2020年をピークに減少することが想定されている。また、低い出生率による少子化の進行、独居高齢者の増加をはじめとした高齢化の進行、生産年齢人口の減少による税収減少や医療介護費の負担増加等の課題が想定されている。

本調査研究において採用する、町田市独自推計の考え方に基づく10地域の区分は以下のとおりである（図表6-1）。

図表6-1 人口ビジョンにおける町田市独自推計（パターン3）の10地域区分 町丁目対応表

| 地域区分名 | 該当する町丁目 |
|----------|---|
| ①相原 | 相原町 |
| ②小山・小山ヶ丘 | 小山町、小山ヶ丘 |
| ③北部の丘陵 | 上小山田町、下小山田町、野津田町、小野路町、真光寺町 |
| ④忠生 | 函師町、小山田桜台、忠生、常盤町、矢部町、木曽町、木曽東、木曽西、根岸、根岸町 |
| ⑤本町田・薬師池 | 金井1丁目 、本町田、薬師台、山崎、山崎町 |
| ⑥鶴川 | 金井町、大蔵町、 金井2～8丁目 、鶴川、三輪町、三輪緑山、真光寺、広袴、広袴町、能ヶ谷 |
| ⑦玉川 | 玉川学園、東玉川学園、南大谷 |
| ⑧町田中心 | 旭町、中町、原町田、森野 |
| ⑨成瀬 | 高ヶ坂、成瀬、成瀬台、南成瀬、西成瀬 |
| ⑩南 | 南町田、小川、金森、金森東、つくし野、南つくし野、鶴間、成瀬が丘 |

（出所：「町田市人口ビジョン」より）

下線部の町丁目の一部については、町田市都市計画マスタープランの地域と異なる。

(2) 地域別の人口動態変化の想定（2015年から2035年の変化）

①地域別の人口動態（総人口）

町田市の総人口は、2000年の377,494人から2015年には426,647人まで増加してきたものの、2035年には408,527人へと18,120人減少（▲4.2%）することが想定されている（図表6-2）。

地域別にみると、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、忠生、鶴川、南地域では過去15年間で10%以上の増加傾向であったのに対し、相原、本町田・薬師池、成瀬地域では過去15年間で数%程度の減少傾向がみられた。2035年推計では、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、町田中心で人口増加が想定されるものの、そのほかの地域では人口減少が想定される。

図表6-2 地域別の総人口の変化(上:人口数、下:増減率(2015年=100))

| 地域名 | 2000年 | 2005年 | 2010年 | 2015年 | 2020年 | 2025年 | 2030年 | 2035年 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ①相原 | 15,916 | 15,658 | 15,191 | 15,429 | 15,487 | 15,288 | 14,924 | 14,398 |
| ②小山・小山ヶ丘 | 13,282 | 20,756 | 24,707 | 28,759 | 30,964 | 32,659 | 34,048 | 35,257 |
| ③北部の丘陵 | 20,647 | 24,369 | 26,839 | 27,923 | 28,692 | 28,985 | 29,024 | 28,886 |
| ④忠生 | 46,390 | 48,410 | 51,084 | 52,050 | 52,435 | 51,991 | 50,923 | 49,464 |
| ⑤本町田・薬師池 | 50,796 | 49,389 | 48,857 | 47,973 | 46,800 | 44,971 | 42,558 | 39,812 |
| ⑥鶴川 | 59,820 | 66,284 | 67,987 | 68,464 | 68,357 | 67,362 | 65,711 | 63,614 |
| ⑦玉川学園・南大谷 | 28,669 | 28,711 | 29,887 | 30,469 | 30,528 | 30,064 | 29,407 | 28,591 |
| ⑧町田中心 | 36,515 | 39,206 | 38,713 | 40,529 | 41,523 | 41,800 | 41,805 | 41,615 |
| ⑨成瀬 | 44,913 | 45,904 | 46,247 | 44,375 | 42,687 | 40,871 | 38,700 | 36,314 |
| ⑩南 | 60,546 | 66,847 | 67,846 | 70,676 | 72,108 | 72,148 | 71,557 | 70,575 |
| 合計 | 377,494 | 405,534 | 417,358 | 426,647 | 429,579 | 426,139 | 418,656 | 408,527 |

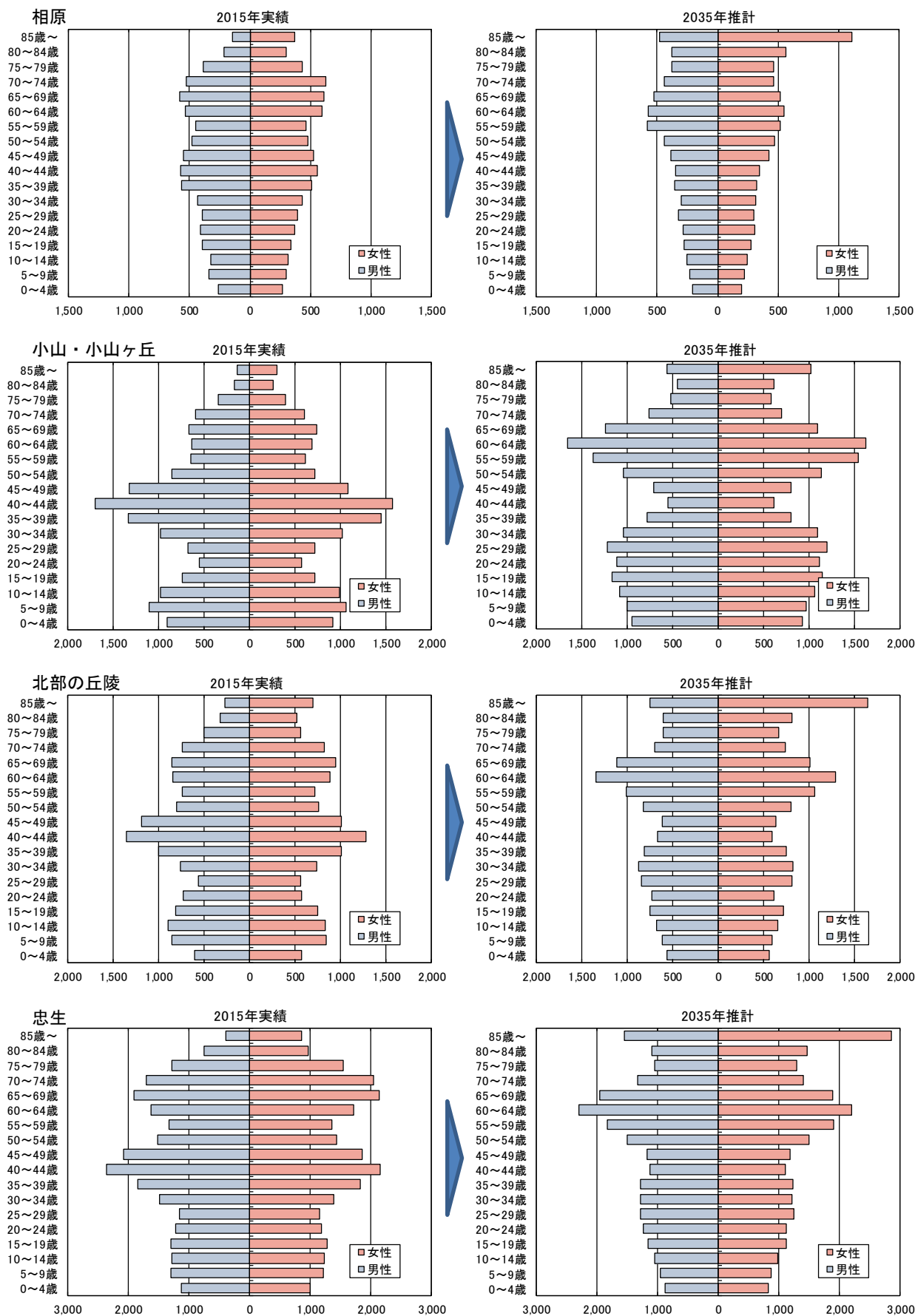
| 地域名 | 2000年 | 2005年 | 2010年 | 2015年 | 2020年 | 2025年 | 2030年 | 2035年 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ①相原 | 103.2 | 101.5 | 98.5 | 100.0 | 100.4 | 99.1 | 96.7 | 93.3 |
| ②小山・小山ヶ丘 | 46.2 | 72.2 | 85.9 | 100.0 | 107.7 | 113.6 | 118.4 | 122.6 |
| ③北部の丘陵 | 73.9 | 87.3 | 96.1 | 100.0 | 102.8 | 103.8 | 103.9 | 103.4 |
| ④忠生 | 89.1 | 93.0 | 98.1 | 100.0 | 100.7 | 99.9 | 97.8 | 95.0 |
| ⑤本町田・薬師池 | 105.9 | 103.0 | 101.8 | 100.0 | 97.6 | 93.7 | 88.7 | 83.0 |
| ⑥鶴川 | 87.4 | 96.8 | 99.3 | 100.0 | 99.8 | 98.4 | 96.0 | 92.9 |
| ⑦玉川学園・南大谷 | 94.1 | 94.2 | 98.1 | 100.0 | 100.2 | 98.7 | 96.5 | 93.8 |
| ⑧町田中心 | 90.1 | 96.7 | 95.5 | 100.0 | 102.5 | 103.1 | 103.1 | 102.7 |
| ⑨成瀬 | 101.2 | 103.4 | 104.2 | 100.0 | 96.2 | 92.1 | 87.2 | 81.8 |
| ⑩南 | 85.7 | 94.6 | 96.0 | 100.0 | 102.0 | 102.1 | 101.2 | 99.9 |
| 合計 | 88.5 | 95.1 | 97.8 | 100.0 | 100.7 | 99.9 | 98.1 | 95.8 |

2005年までは国勢調査実績値、2010年及び2015年は1月1日の住民基本台帳人口、2020年以降は町田市人口ビジョンにおけるパターン3の将来人口推計値
年齢不詳人口の按分や端数処理の関係で、各地域の合計と合計欄の数値が一致しない場合がある。

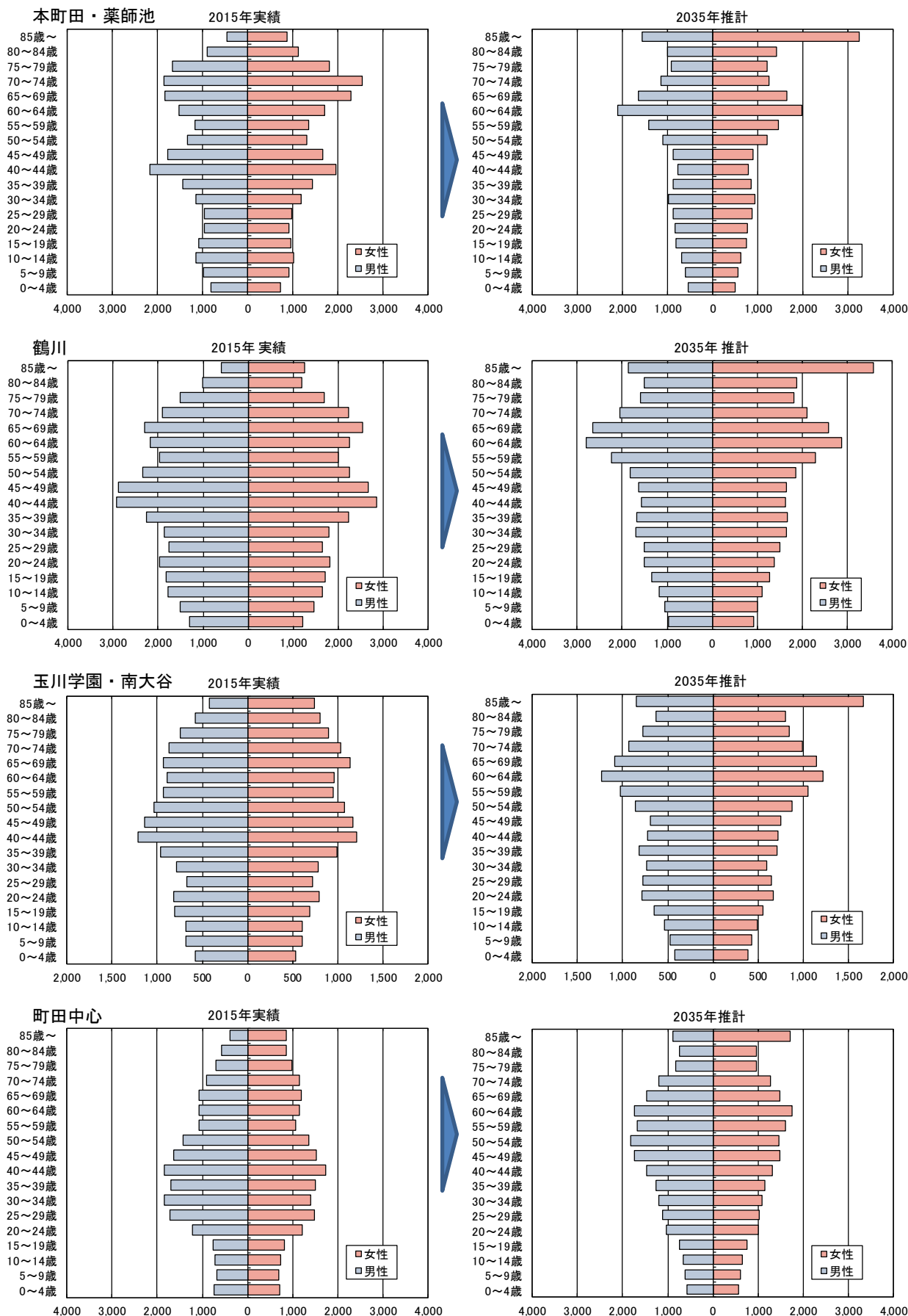
2015年の人口構成は、多くの地域で40歳前後の年代が多く（ピーク）なっている（図表6-3）。2035年には、高齢化の進行により、人口構成は、多くの地域で60歳前後の年代にピークがシフトすることが想定される。

また、2015年には、町田中心地域から南北に広がる市街地（本町田・薬師池、玉川学園・南大谷、成瀬、南地域等の一部）に加え、東西の郊外（相原、小山・小山ヶ丘、鶴川地域等の一部）にも多く居住している（図表6-4）。2035年には、相原、本町田・薬師池、成瀬地域で人口減少が、小山・小山ヶ丘、町田中心の一部で人口増加が想定される。

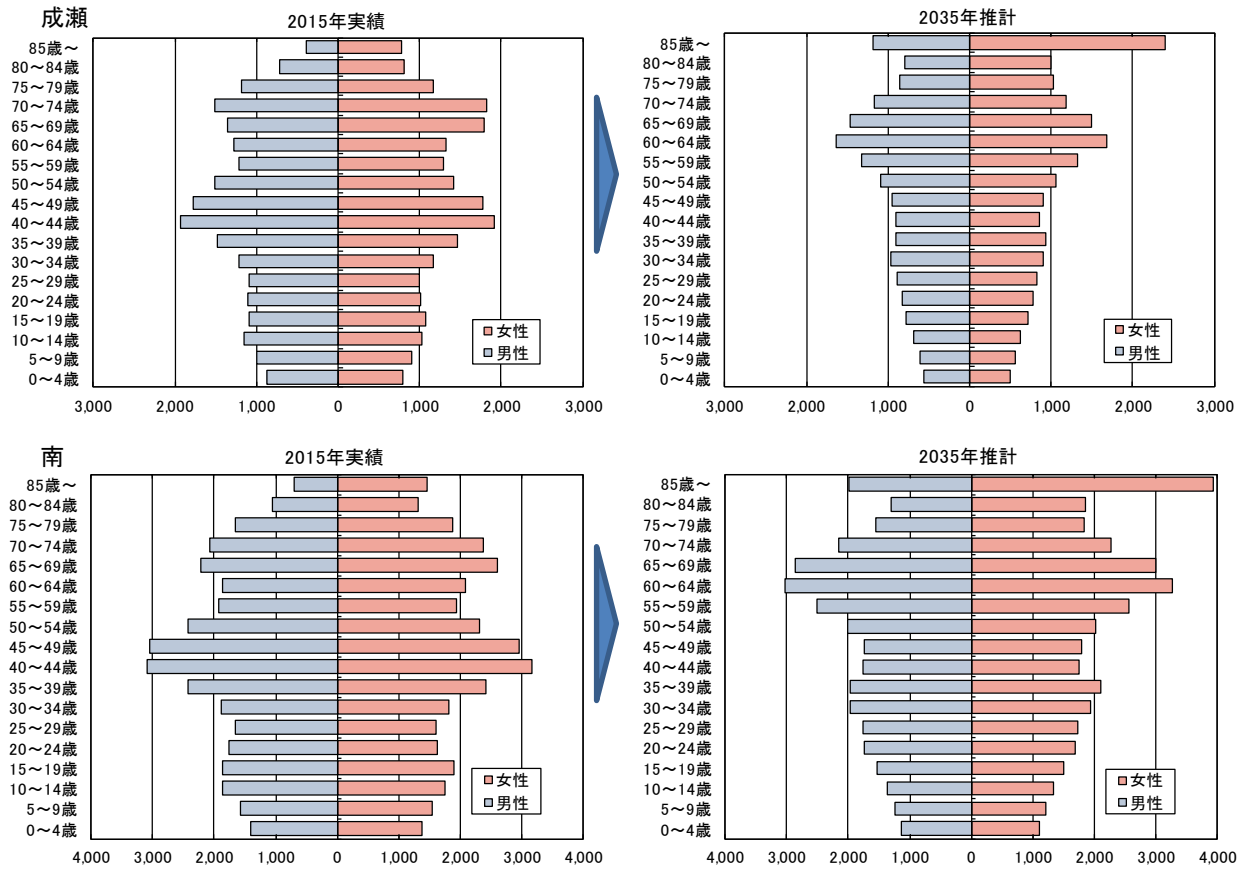
図表 6-3 地域別の人口構成の変化(左:2015年、右:2035年) (1/3)



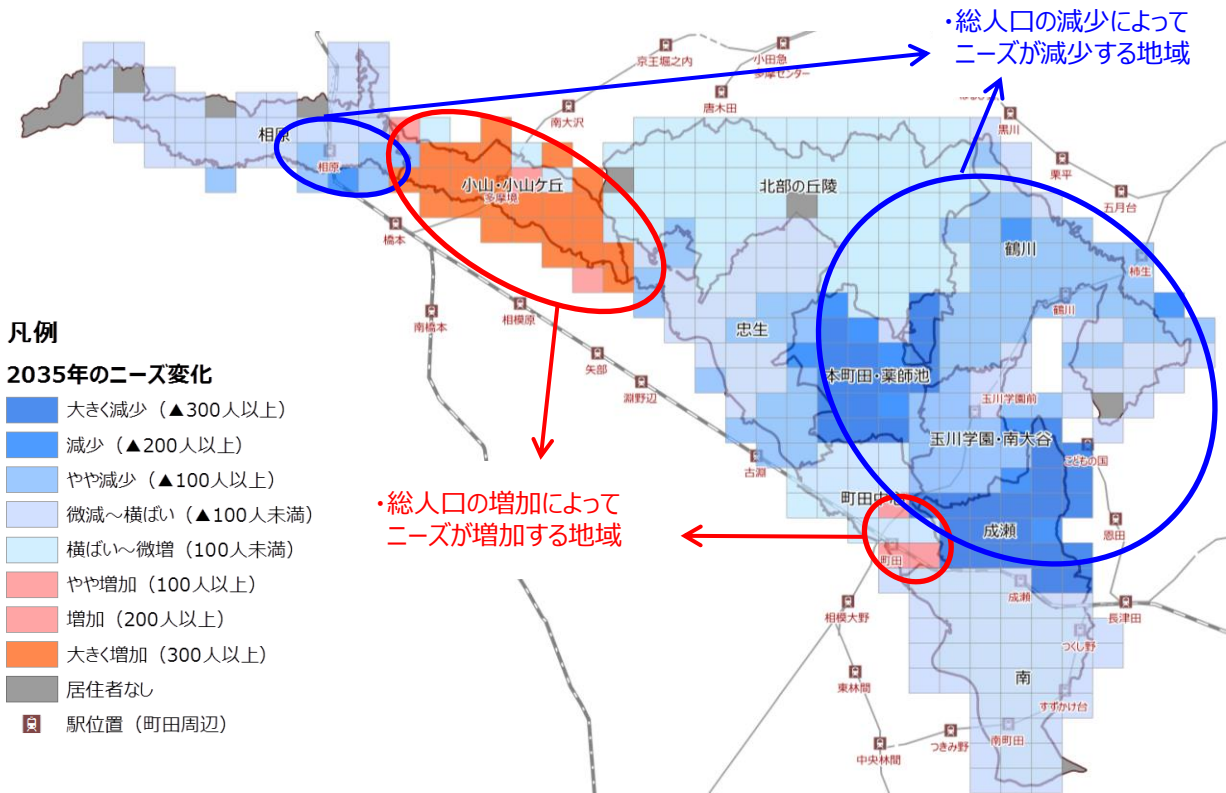
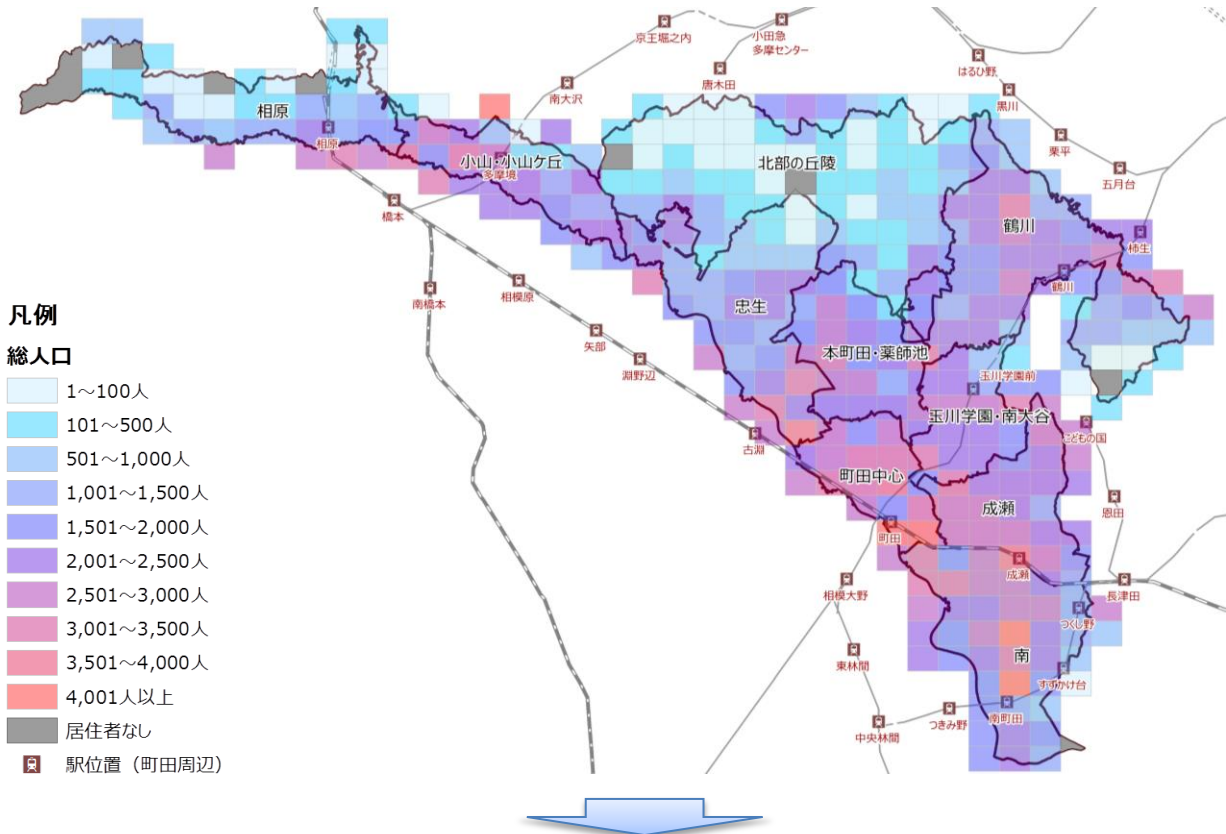
図表 6-3 地域別の人口構成の変化(左:2015年、右:2035年) (2/3)



図表 6-3 地域別の人口構成の変化(左:2015年、右:2035年) (3/3)



図表 6-4 地域別の総人口の動態(上:2015年の居住者数、下:2035年推計における増減数)



(出所:国勢調査 500m メッシュデータにおける縦横 500mの 0.25k m²の総人口の増減数を表示)

人口の増減数は、2015年1月1日の住民基本台帳人口と町田市人口ビジョンにおける2035年の将来人口推計値の比較

②地域別の人口動態（年少人口）

町田市の年少人口（0歳-14歳）は、2000年の49,699人から2015年には57,343人まで増加してきたものの、2035年には43,764人へと13,579人減少（▲23.7%）することが想定されている（図表6-5）。

地域別にみると、小山・小山ヶ丘、玉川学園・南大谷地域では過去15年間で一貫して増加傾向であったのに対し、そのほかの地域では過去より減少傾向がみられた。2035年推計では、小山・小山ヶ丘を除き、14%～38%程度の減少が想定される。

図表6-5 地域別の年少人口の変化（上：人口数、下：増減率（2015年=100））

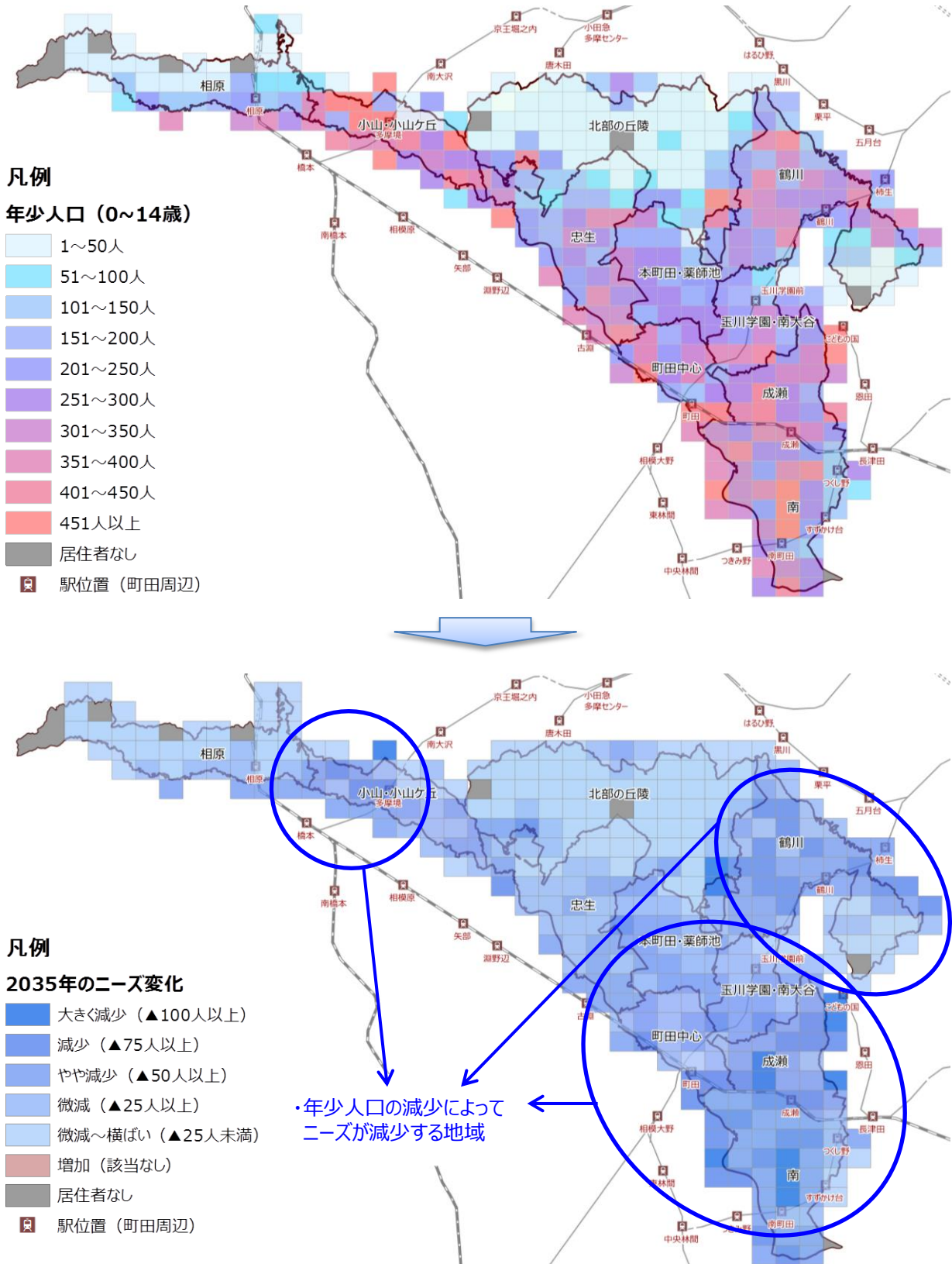
| 地域名 | 2000年 | 2005年 | 2010年 | 2015年 | 2020年 | 2025年 | 2030年 | 2035年 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ①相原 | 2,240 | 1,891 | 1,912 | 1,804 | 1,723 | 1,576 | 1,478 | 1,360 |
| ②小山・小山ヶ丘 | 2,042 | 3,890 | 5,097 | 5,956 | 6,302 | 6,170 | 6,154 | 5,990 |
| ③北部の丘陵 | 2,859 | 3,763 | 4,691 | 4,601 | 4,346 | 3,952 | 3,895 | 3,682 |
| ④忠生 | 6,238 | 6,381 | 7,250 | 7,154 | 6,907 | 6,375 | 5,994 | 5,551 |
| ⑤本町田・薬師池 | 6,304 | 5,959 | 5,943 | 5,619 | 4,992 | 4,420 | 3,984 | 3,534 |
| ⑥鶴川 | 7,996 | 8,880 | 9,513 | 8,941 | 8,110 | 7,378 | 6,842 | 6,285 |
| ⑦玉川学園・南大谷 | 3,260 | 3,194 | 3,665 | 3,685 | 3,602 | 3,278 | 2,976 | 2,748 |
| ⑧町田中心 | 3,947 | 4,185 | 4,175 | 4,295 | 4,246 | 4,157 | 3,908 | 3,675 |
| ⑨成瀬 | 6,478 | 6,511 | 6,311 | 5,749 | 5,090 | 4,486 | 3,980 | 3,534 |
| ⑩南 | 8,334 | 9,658 | 9,656 | 9,539 | 9,020 | 8,445 | 7,847 | 7,405 |
| 合計 | 49,699 | 54,312 | 58,213 | 57,343 | 54,337 | 50,237 | 47,057 | 43,764 |

| 地域名 | 2000年 | 2005年 | 2010年 | 2015年 | 2020年 | 2025年 | 2030年 | 2035年 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ①相原 | 124.2 | 104.8 | 106.0 | 100.0 | 95.5 | 87.4 | 82.0 | 75.4 |
| ②小山・小山ヶ丘 | 34.3 | 65.3 | 85.6 | 100.0 | 105.8 | 103.6 | 103.3 | 100.6 |
| ③北部の丘陵 | 62.1 | 81.8 | 102.0 | 100.0 | 94.5 | 85.9 | 84.7 | 80.0 |
| ④忠生 | 87.2 | 89.2 | 101.3 | 100.0 | 96.5 | 89.1 | 83.8 | 77.6 |
| ⑤本町田・薬師池 | 112.2 | 106.1 | 105.8 | 100.0 | 88.8 | 78.7 | 70.9 | 62.9 |
| ⑥鶴川 | 89.4 | 99.3 | 106.4 | 100.0 | 90.7 | 82.5 | 76.5 | 70.3 |
| ⑦玉川学園・南大谷 | 88.5 | 86.7 | 99.5 | 100.0 | 97.8 | 89.0 | 80.8 | 74.6 |
| ⑧町田中心 | 91.9 | 97.4 | 97.2 | 100.0 | 98.9 | 96.8 | 91.0 | 85.6 |
| ⑨成瀬 | 112.7 | 113.3 | 109.8 | 100.0 | 88.5 | 78.0 | 69.2 | 61.5 |
| ⑩南 | 87.4 | 101.2 | 101.2 | 100.0 | 94.6 | 88.5 | 82.3 | 77.6 |
| 合計 | 86.7 | 94.7 | 101.5 | 100.0 | 94.8 | 87.6 | 82.1 | 76.3 |

2005年までは国勢調査実績値、2010年及び2015年は1月1日の住民基本台帳人口、2020年以降は町田市人口ビジョンにおけるパターン3の将来人口推計値
年齢不詳人口の按分や端数処理の関係で、各地域の合計と合計欄の数値が一致しない場合がある。

2015年には、北部の丘陵地域を除く全ての地域において多く居住している（図表6-6）。2035年には、町田中心から南、東側に広がる市街地（玉川学園・南大谷、成瀬、南地域等の一部）、小山・小山ヶ丘、鶴川地域の一部で大きな減少が想定される。

図表 6-6 地域別の年少人口の動態(上:2015年の居住者数、下:2035年推計における減少数)



(出所:国勢調査 500m メッシュデータにおける縦横 500mの 0.25k m²の年少人口の減少数を表示)

人口の増減数は、2015年1月1日の住民基本台帳人口と町田市人口ビジョンにおける2035年の将来人口推計値の比較

③地域別の人口動態（生産年齢人口）

町田市の実年齢人口（15歳-64歳）は、2000年の273,590人から2015年には263,723人へと減少してきており、2035年には234,060人へと29,663人減少（▲11.2%）することが想定されている（図表6-7）。

地域別にみると、小山・小山ヶ丘では過去15年間で一貫して増加傾向であったのに対し、そのほかの地域では過去15年間で減少傾向がみられた。2035年推計では、小山・小山ヶ丘を除き、3%～25%程度の減少が想定される。

図表 6-7 地域別の生産年齢人口の変化(上:人口数、下:増減率(2015年=100))

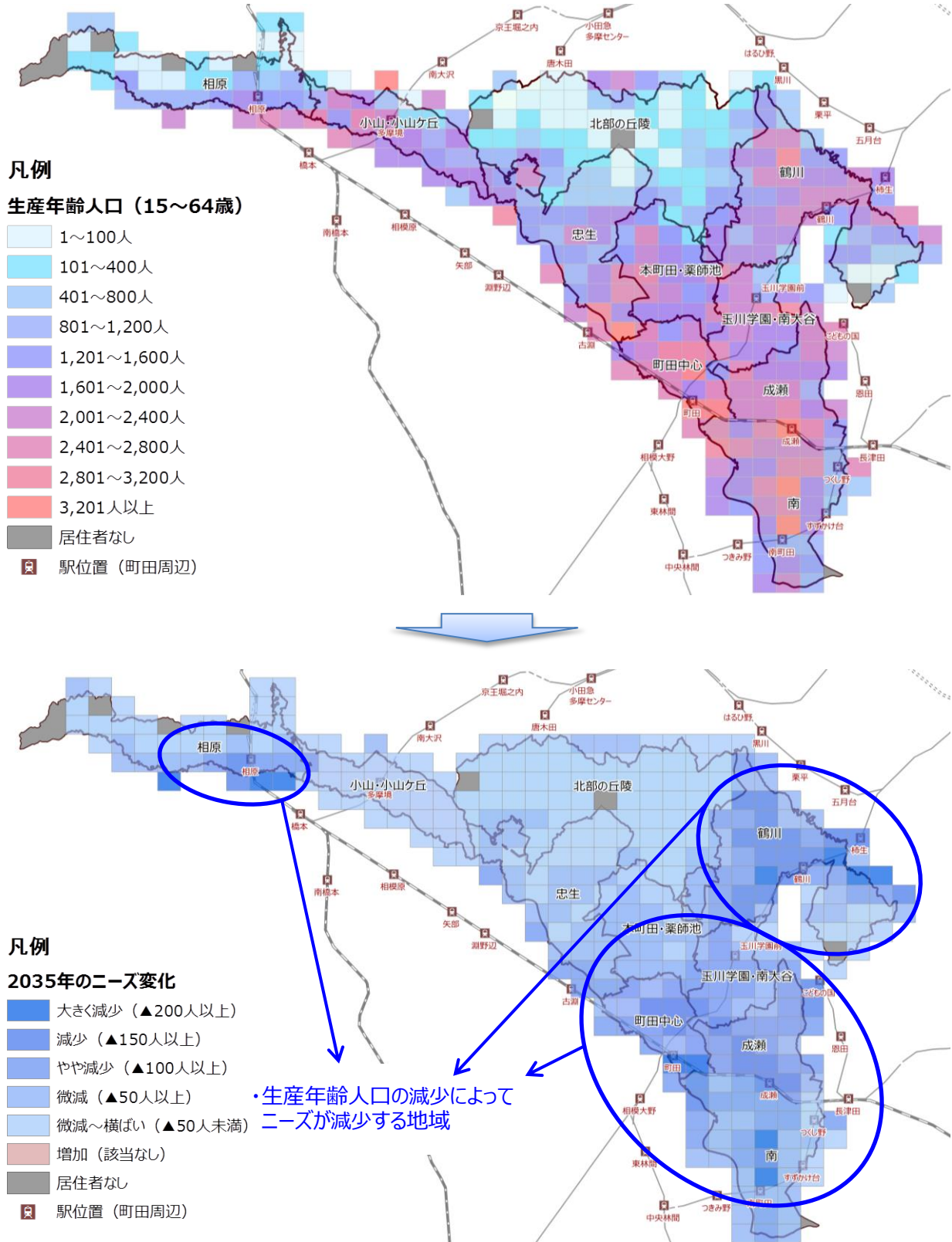
| 地域名 | 2000年 | 2005年 | 2010年 | 2015年 | 2020年 | 2025年 | 2030年 | 2035年 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ①相原 | 11,468 | 10,917 | 9,958 | 9,438 | 8,939 | 8,654 | 8,249 | 7,710 |
| ②小山・小山ヶ丘 | 9,788 | 14,478 | 16,492 | 18,593 | 19,655 | 20,951 | 21,681 | 21,743 |
| ③北部の丘陵 | 14,374 | 16,074 | 17,158 | 17,083 | 17,222 | 17,538 | 17,299 | 16,560 |
| ④忠生 | 33,820 | 33,172 | 32,816 | 31,312 | 30,590 | 30,485 | 29,783 | 28,030 |
| ⑤本町田・薬師池 | 37,545 | 32,946 | 29,920 | 27,007 | 25,587 | 24,714 | 23,400 | 21,209 |
| ⑥鶴川 | 43,958 | 46,316 | 45,157 | 43,249 | 42,063 | 40,906 | 38,768 | 35,676 |
| ⑦玉川学園・南大谷 | 20,227 | 19,223 | 19,038 | 18,610 | 18,280 | 17,898 | 17,198 | 16,107 |
| ⑧町田中心 | 26,628 | 27,777 | 26,845 | 27,525 | 27,893 | 27,926 | 27,409 | 26,427 |
| ⑨成瀬 | 32,880 | 31,558 | 29,971 | 27,106 | 25,563 | 24,322 | 22,549 | 20,203 |
| ⑩南 | 42,902 | 44,862 | 43,872 | 43,800 | 44,267 | 44,170 | 43,022 | 40,396 |
| 合計 | 273,590 | 277,323 | 271,227 | 263,723 | 260,059 | 257,563 | 249,359 | 234,060 |

| 地域名 | 2000年 | 2005年 | 2010年 | 2015年 | 2020年 | 2025年 | 2030年 | 2035年 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ①相原 | 121.5 | 115.7 | 105.5 | 100.0 | 94.7 | 91.7 | 87.4 | 81.7 |
| ②小山・小山ヶ丘 | 52.6 | 77.9 | 88.7 | 100.0 | 105.7 | 112.7 | 116.6 | 116.9 |
| ③北部の丘陵 | 84.1 | 94.1 | 100.4 | 100.0 | 100.8 | 102.7 | 101.3 | 96.9 |
| ④忠生 | 108.0 | 105.9 | 104.8 | 100.0 | 97.7 | 97.4 | 95.1 | 89.5 |
| ⑤本町田・薬師池 | 139.0 | 122.0 | 110.8 | 100.0 | 94.7 | 91.5 | 86.6 | 78.5 |
| ⑥鶴川 | 101.6 | 107.1 | 104.4 | 100.0 | 97.3 | 94.6 | 89.6 | 82.5 |
| ⑦玉川学園・南大谷 | 108.7 | 103.3 | 102.3 | 100.0 | 98.2 | 96.2 | 92.4 | 86.5 |
| ⑧町田中心 | 96.7 | 100.9 | 97.5 | 100.0 | 101.3 | 101.5 | 99.6 | 96.0 |
| ⑨成瀬 | 121.3 | 116.4 | 110.6 | 100.0 | 94.3 | 89.7 | 83.2 | 74.5 |
| ⑩南 | 97.9 | 102.4 | 100.2 | 100.0 | 101.1 | 100.8 | 98.2 | 92.2 |
| 合計 | 103.7 | 105.2 | 102.8 | 100.0 | 98.6 | 97.7 | 94.6 | 88.8 |

2005年までは国勢調査実績値、2010年及び2015年は1月1日の住民基本台帳人口、2020年以降は町田市人口ビジョンにおけるパターン3の将来人口推計値
年齢不詳人口の按分や端数処理の関係で、各地域の合計と合計欄の数値が一致しない場合がある。

2015年には、北部の丘陵地域を除く全ての地域において多く居住している（図表6-8）。2035年には、町田中心から南、東側に広がる市街地（町田中心、玉川学園・南大谷、成瀬、南地域等の一部）、相原及び鶴川地域の一部で大きな減少が想定される。

図表 6-8 地域別の生産年齢人口の動態(上:2015年の居住者数、下:2035年推計における減少数)



(出所:国勢調査 500m メッシュデータにおける縦横 500mの 0.25k m²の生産年齢人口の減少数を表示)

人口の増減数は、2015年1月1日の住民基本台帳人口と町田市人口ビジョンにおける2035年の将来人口推計値の比較

④地域別の人口動態（高齢人口）

町田市の高齢人口（65歳以上）は、2000年の54,205人から2015年には105,581人へと増加してきており、2035年には130,703人へと25,122人増加（23.8%）することが想定されている（図表6-9）。

地域別にみると、全ての地域において過去15年間で一貫して増加傾向がみられる。2035年推計では、本町田・薬師池を除き、9%～79%程度の増加が想定される。

図表6-9 地域別の高齢人口の変化(上:人口数、下:増減率(2015年=100))

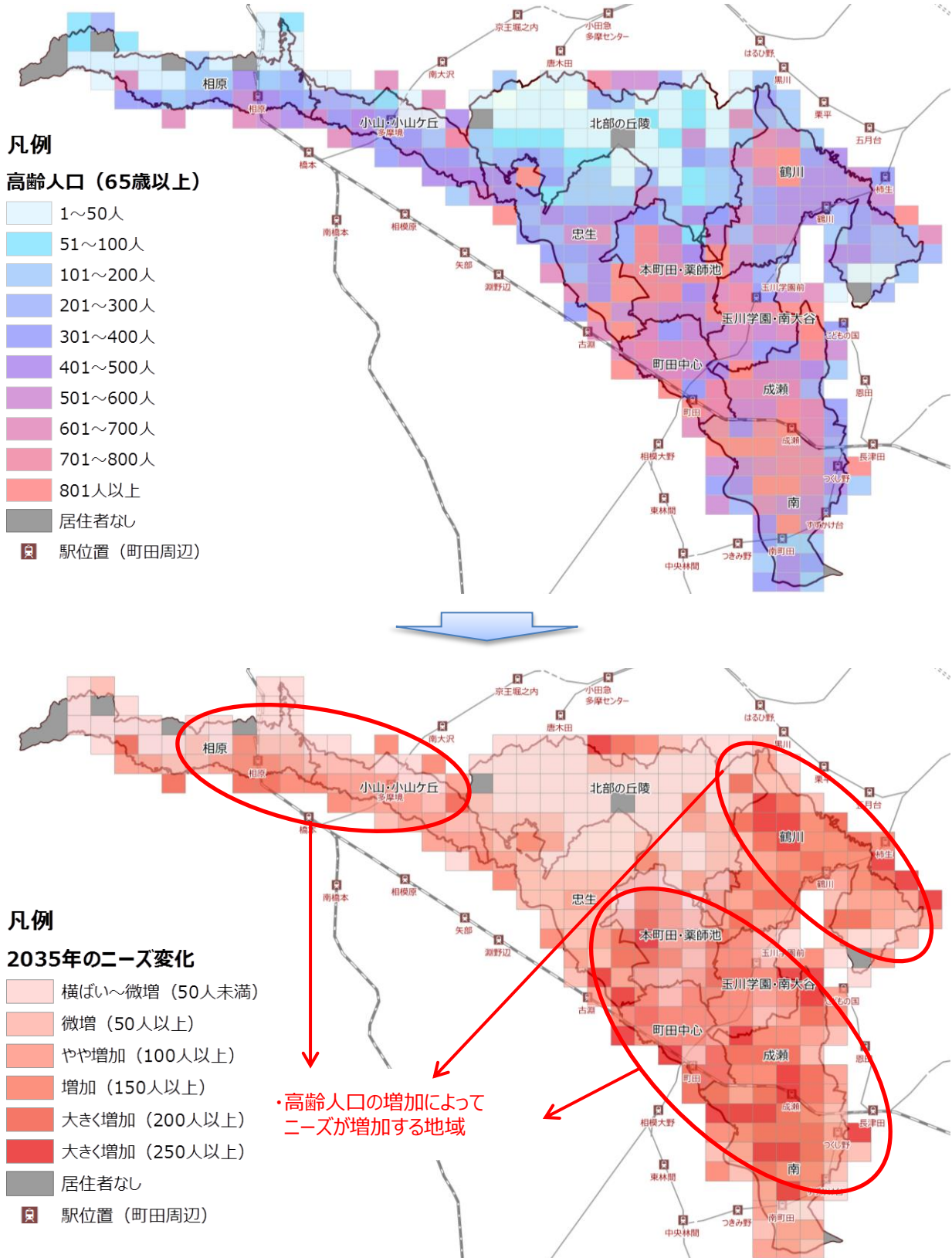
| 地域名 | 2000年 | 2005年 | 2010年 | 2015年 | 2020年 | 2025年 | 2030年 | 2035年 |
|-----------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ①相原 | 2,207 | 2,850 | 3,321 | 4,187 | 4,825 | 5,057 | 5,197 | 5,329 |
| ②小山・小山ヶ丘 | 1,452 | 2,388 | 3,118 | 4,210 | 5,007 | 5,539 | 6,213 | 7,524 |
| ③北部の丘陵 | 3,414 | 4,533 | 4,990 | 6,239 | 7,123 | 7,495 | 7,829 | 8,644 |
| ④忠生 | 6,332 | 8,856 | 11,018 | 13,584 | 14,938 | 15,131 | 15,146 | 15,883 |
| ⑤本町田・薬師池 | 6,946 | 10,484 | 12,994 | 15,347 | 16,221 | 15,837 | 15,174 | 15,069 |
| ⑥鶴川 | 7,866 | 11,088 | 13,317 | 16,274 | 18,184 | 19,078 | 20,101 | 21,653 |
| ⑦玉川学園・南大谷 | 5,183 | 6,294 | 7,184 | 8,174 | 8,645 | 8,888 | 9,233 | 9,736 |
| ⑧町田中心 | 5,940 | 7,244 | 7,693 | 8,709 | 9,384 | 9,717 | 10,489 | 11,513 |
| ⑨成瀬 | 5,555 | 7,836 | 9,965 | 11,520 | 12,034 | 12,064 | 12,171 | 12,577 |
| ⑩南 | 9,310 | 12,327 | 14,318 | 17,337 | 18,820 | 19,533 | 20,687 | 22,774 |
| 合計 | 54,205 | 73,899 | 87,918 | 105,581 | 115,183 | 118,338 | 122,240 | 130,703 |

| 地域名 | 2000年 | 2005年 | 2010年 | 2015年 | 2020年 | 2025年 | 2030年 | 2035年 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ①相原 | 52.7 | 68.1 | 79.3 | 100.0 | 115.2 | 120.8 | 124.1 | 127.3 |
| ②小山・小山ヶ丘 | 34.5 | 56.7 | 74.1 | 100.0 | 118.9 | 131.6 | 147.6 | 178.7 |
| ③北部の丘陵 | 54.7 | 72.7 | 80.0 | 100.0 | 114.2 | 120.1 | 125.5 | 138.5 |
| ④忠生 | 46.6 | 65.2 | 81.1 | 100.0 | 110.0 | 111.4 | 111.5 | 116.9 |
| ⑤本町田・薬師池 | 45.3 | 68.3 | 84.7 | 100.0 | 105.7 | 103.2 | 98.9 | 98.2 |
| ⑥鶴川 | 48.3 | 68.1 | 81.8 | 100.0 | 111.7 | 117.2 | 123.5 | 133.1 |
| ⑦玉川学園・南大谷 | 63.4 | 77.0 | 87.9 | 100.0 | 105.8 | 108.7 | 113.0 | 119.1 |
| ⑧町田中心 | 68.2 | 83.2 | 88.3 | 100.0 | 107.7 | 111.6 | 120.4 | 132.2 |
| ⑨成瀬 | 48.2 | 68.0 | 86.5 | 100.0 | 104.5 | 104.7 | 105.7 | 109.2 |
| ⑩南 | 53.7 | 71.1 | 82.6 | 100.0 | 108.6 | 112.7 | 119.3 | 131.4 |
| 合計 | 51.3 | 70.0 | 83.3 | 100.0 | 109.1 | 112.1 | 115.8 | 123.8 |

2005年までは国勢調査実績値、2010年及び2015年は1月1日の住民基本台帳人口、2020年以降は町田市人口ビジョンにおけるパターン3の将来人口推計値
年齢不詳人口の按分や端数処理の関係で、各地域の合計と合計欄の数値が一致しない場合がある。

2015年には、北部の丘陵地域を除く全ての地域において多く居住している（図表6-10）。2035年には、町田中心から南、東側に広がる市街地（本町田・薬師池、玉川学園・南大谷、成瀬、南地域等の一部）、相原、小山・小山ヶ丘、鶴川地域の一部で大きな増加が想定される。

図表 6-10 地域別の高齢人口の動態(上:2015年の居住者数、下:2035年推計における増加数)



(出所:国勢調査 500m メッシュデータにおける縦横 500mの 0.25k m²の高齢人口の増加数を表示)

人口の増減数は、2015年1月1日の住民基本台帳人口と町田市人口ビジョンにおける2035年の将来人口推計値の比較

2 公共交通機関

町田市では、市内の多くの地域において、バスや鉄道等の公共交通機関の利用が可能となっている。このうち、バスについては、「町田市便利なバス計画」(2014年6月)に基づく施策によって、公共交通機関の利便性の向上が想定される。ここでは、公共交通機関の変化による行政窓口機能及び施設利用機能へのアクセス性の向上によって、機能の利用可能性(供給)の変化を整理する。

(1) 今後の公共交通の利便性向上について



「町田市便利なバス計画」(2014年6月)では、「路線バスが利用しやすく不便なく快適に移動できるまち」を目指して、便利なバス網※1の考え方に基づく、既存のバス拠点の活用や新たな乗り継ぎ拠点の整備、3車線化や幹線における急行バス路線の拡大、現行の路線バスの再編による交通空白地区のサービス向上等の施策によって、利用者の利便性向上に向けた取組を進めている。

これらの公共交通の利便性向上によって、該当する地域における行政窓口機能及び施設利用機能の利用に際しての利便性が拡大することが想定される。

図表 6-11 町田市便利なバス計画における公共交通の利便性向上に向けた施策の実施スケジュール

| 構成要素 | 実施内容 |
|----------|---|
| 乗り継ぎ拠点計画 | <ul style="list-style-type: none"> バスシステムの起終点となっている小山田桜台・山崎団地センター・藤の台団地を拠点として活用 桜美林学園付近の乗り継ぎ拠点整備に向けた検討の実施 |
| 幹線計画 | <ul style="list-style-type: none"> 町田駅前通りの3車線化・PTPS導入検討 急行バス路線の拡大検討 |
| 支線計画 | <ul style="list-style-type: none"> 現行の路線バス再編の検討 鉄道駅や乗り継ぎ拠点と交通空白地区を結ぶ新たな公共交通サービスの導入・路線バスの再編検討 |

| 計画 | 目的 | 施策 | 導入時期 | |
|----------|-----------------|---|------------|------------|
| | | | 2014~2017年 | 2018~2021年 |
| 乗り継ぎ拠点計画 | 町田市内の移動しやすさの向上 | ①既存の拠点を乗り継ぎ拠点として活用 | → | → |
| | | ②桜美林学園付近の乗り継ぎ拠点整備に向けた検討の実施 | → | → |
| 幹線計画 | 運行効率化 | ③町田駅前通りの3車線化 | → | → |
| | | ④PTPS導入検討 | → | → |
| | | ⑤急行バス路線の拡大検討 | → | → |
| 支線計画 | 公共交通不便地区のサービス向上 | ⑥路線バスの再編・鉄道駅や乗り継ぎ拠点と交通空白地区を結ぶ新たな公共交通サービス導入の検討 | → | → |

 : 検討・準備  : 施策展開・導入

(出所:「町田市便利なバス計画」(2014年6月)より)

※1 幹線道路を高頻度で運行するバスと、地域内をきめ細かくカバーする支線バスを組み合わせることによって、利便性と運行効率性を高めるバスネットワークの考え方を指す。

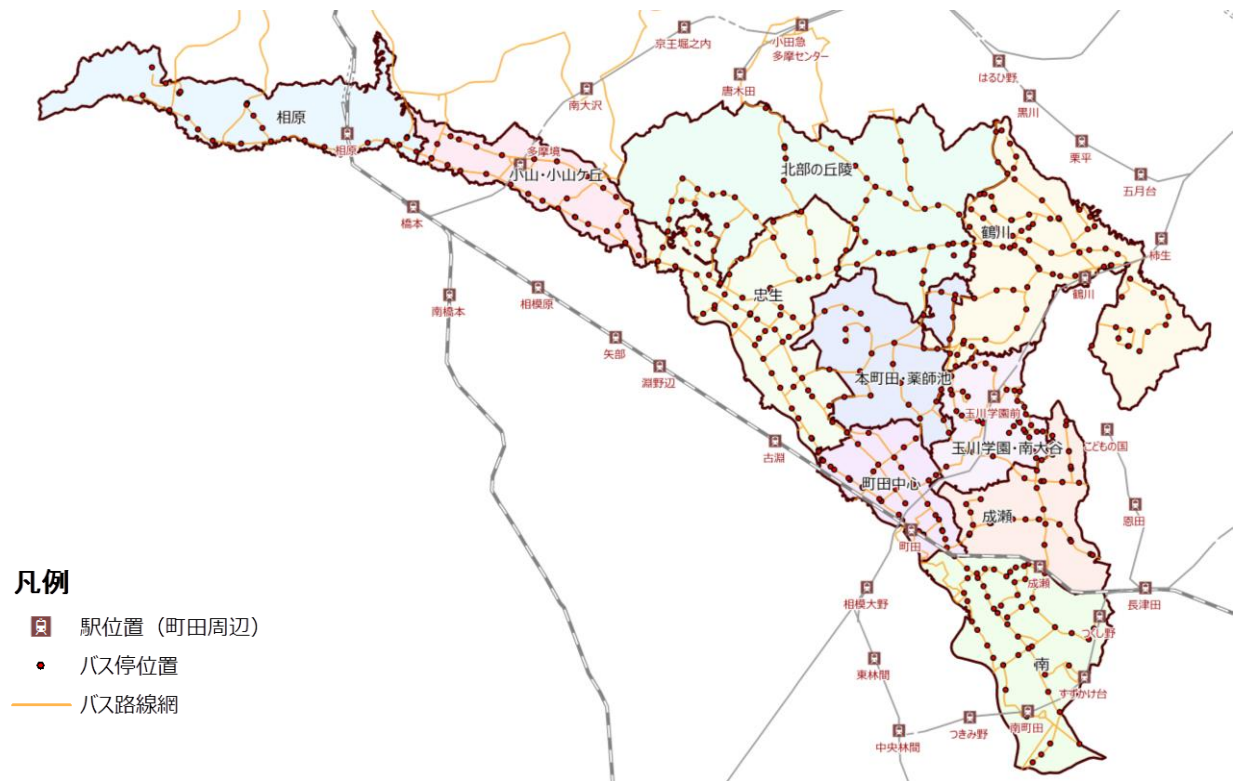
(2) バス路線網及び鉄道の状況

町田市では、4系統の民間路線バス、5ルートのコミュニティバスに加えて、4路線の民間鉄道(10駅)が利用可能であり、町田駅を中心に、市内の多くの地域をカバーしている(図表6-12)。

既存のバス停及び鉄道駅からの徒歩カバー圏域をみると、一部の交通空白地区を除き、徒歩5分圏内でバス又は鉄道の利用が可能となっている(図表6-13)。

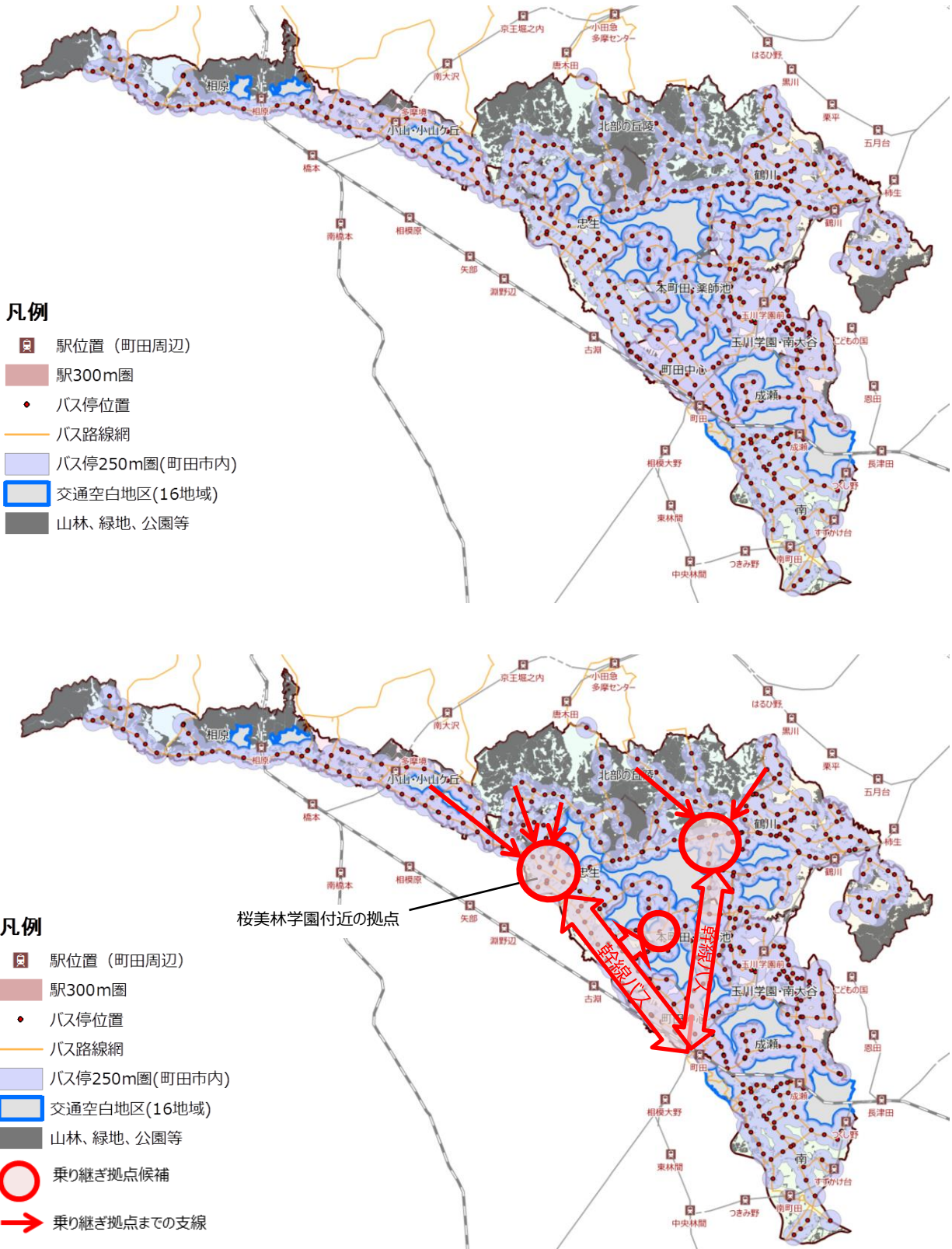
今後は、バス路線の再編や乗り継ぎ拠点の整備等を計画しており、乗り継ぎ拠点候補から町田駅前に向かうバス路線、乗り継ぎ拠点に向かう路線等における利便性の向上が想定される。

図表 6-12 町田市のバス路線網及び鉄道路線網の状況(2014年時点)



(出所:「町田市便利なバス計画」(2014年6月)を参考に、国土数値情報データ等をもとに作成)

図表 6-13 町田市のバス停及び鉄道駅の徒歩カバー圏域(上)及び今後の拠点整備の予定(下)(2014年時点)



(出所:「町田市便利なバス計画」(2014年6月)を参考に、国土数値情報データ等をもとに作成)

高齢者の平均歩行速度が約60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて5分の距離を半径250m(50m/分)として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014年6月))

3 行政窓口機能

ここまで整理した、利用者アンケート調査結果、人口動態推計の状況等を踏まえ、行政窓口機能の将来のニーズ変化の想定を整理する。なお、本調査研究においては、2035年時点を見据えたニーズ変化を想定している。

(1) 行政窓口機能のニーズ変化の想定と利用年代に応じた分類

行政窓口機能のニーズを利用目的ごとの主たる利用年齢層の増減によって想定する。第5章における利用者アンケート調査結果では、行政窓口機能の利用目的別に主たる利用年代を整理した(図表 6-14)。ここでは、主たる利用年代と利用目的から、行政窓口機能を「グループ1:総人口の増減」、「グループ2:年少人口の増減」、「グループ3:生産年齢人口の増減」、「グループ4:高齢人口の増減」に関連する4つのグループに分類した(図表 6-15)。

ここでは、グループごとの人口動態の変化が行政窓口機能の各利用目的のニーズ増減に与える影響を定量的に整理し、今後必要とされる想定需要量を算定する。

図表 6-14 行政窓口機能の目的別・年代別の利用状況

| 年代 | 目的分類名 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続き | その他 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|-------|
| 20歳未満 | | 16 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 2.4% | 1.7% | 1.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 20～29歳 | | 80 | 41 | 11 | 0 | 7 | 0 | 4 | 1 |
| | | 12.2% | 23.2% | 18.3% | 0.0% | 15.2% | 0.0% | 44.4% | 4.5% |
| 30～39歳 | | 71 | 44 | 10 | 0 | 28 | 0 | 1 | 7 |
| | | 10.9% | 24.9% | 16.7% | 0.0% | 60.9% | 0.0% | 11.1% | 31.8% |
| 40～49歳 | | 186 | 34 | 7 | 0 | 8 | 0 | 2 | 1 |
| | | 28.4% | 19.2% | 11.7% | 0.0% | 17.4% | 0.0% | 22.2% | 4.5% |
| 50～59歳 | | 121 | 24 | 8 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| | | 18.5% | 13.6% | 13.3% | 0.0% | 4.3% | 33.3% | 0.0% | 4.5% |
| 60～69歳 | | 102 | 19 | 12 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| | | 15.6% | 10.7% | 20.0% | 16.7% | 2.2% | 66.7% | 22.2% | 18.2% |
| 70歳以上 | | 78 | 12 | 11 | 10 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | | 11.9% | 6.8% | 18.3% | 83.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 36.4% |
| 目的別回答件数 | | 654 | 177 | 60 | 12 | 46 | 3 | 9 | 22 |
| 全体に占める構成比 | | 66.5% | 18.0% | 6.1% | 1.2% | 4.7% | 0.3% | 0.9% | 2.2% |

年齢未回答分を除く983件の回答に対する割合を表示し、10%以上を占める年代を主たる利用年代として網掛け表示

図表 6-15 行政窓口機能のニーズ変化の分類

| ニーズ変化の対象 | 主たる利用年代 | 利用目的 | 増加する地域 | 減少する地域 |
|--------------------|-----------|---------------------------------|--------------------|--------------------|
| グループ1 総人口の増減 | 20歳～70歳以上 | 証明書発行 申請・届出 その他手続き その他 | 小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、町田中心 | 本町田・薬師池、成瀬 |
| グループ2 年少人口の増減 | 20歳～49歳 | 子ども関連申請 | — | 忠生、本町田・薬師池、鶴川、成瀬、南 |
| グループ3 生産年齢人口の増減 | 20歳～69歳 | 登録・届出 | — | 鶴川、本町田・薬師池、成瀬、南 |
| グループ4 高齢人口の増減 | 60歳～70歳以上 | 高齢者関連申請 | 小山・小山ヶ丘、鶴川、南 | — |

市税の納付は、利用件数が少ないため、「その他」に含めている。

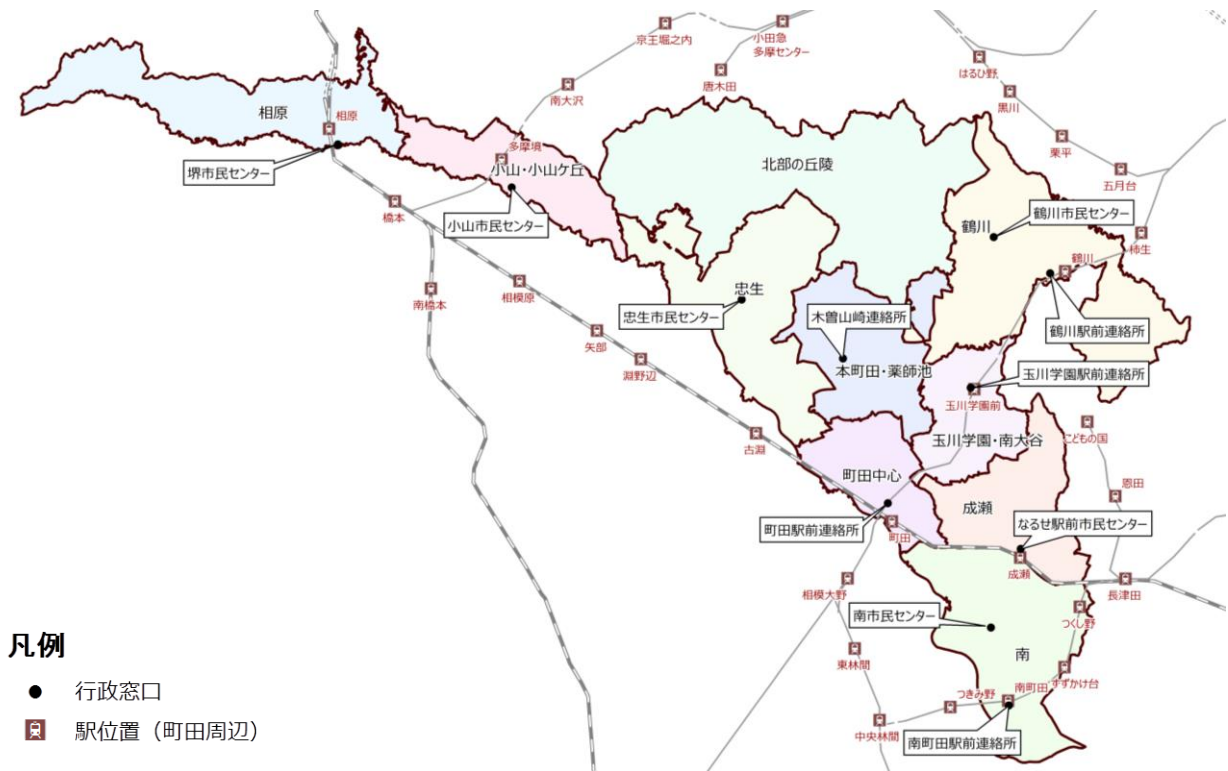
図表 6-16 行政窓口機能のグループごとのニーズ変化の想定(2035年時点の想定需要件数)

| 機能グループと利用目的 | ①一人当たり利用件数・利用件数 (2012・2014・2016年平均) | ②2035年人口 | ③想定需要量 (①×②) |
|--|---|-----------|---|
| グループ1：総人口 証明書発行 申請・届出 その他手続き等 | 1.04 件/人 (446,700 件) →0.86 件/人 (368,146 件) →0.07 件/人 (29,830 件) →0.11 件/人 (48,724 件) | 408,527 人 | 424,868 件 →351,333 件 →28,597 件 →44,938 件 |
| グループ2：年少人口 子ども関連申請 | 0.43 件/人 (24,379 件) | 43,764 人 | 18,819 件 |
| グループ3：生産年齢人口 登録・届出 | 0.16 件/人 (41,854 件) | 234,060 人 | 37,450 件 |
| グループ4：高齢人口 高齢者関連申請 | 0.10 件/人 (10,469 件) | 130,703 人 | 13,070 件 |

一人当たり利用件数(件/人)は、それぞれ2013年、2015年、2017年の1月1日時点の住民基本台帳人口一人当たりの利用件数

例) 2012年度の一人当たり利用件数=2012年度の利用件数÷2013年1月1日時点の人口

図表 6-17 行政窓口機能の配置図



(出所:「町田市公共施設等総合管理計画」(2016年3月)の施設配置図をもとに作成)

(2) 行政窓口機能のグループごとのニーズ変化の想定

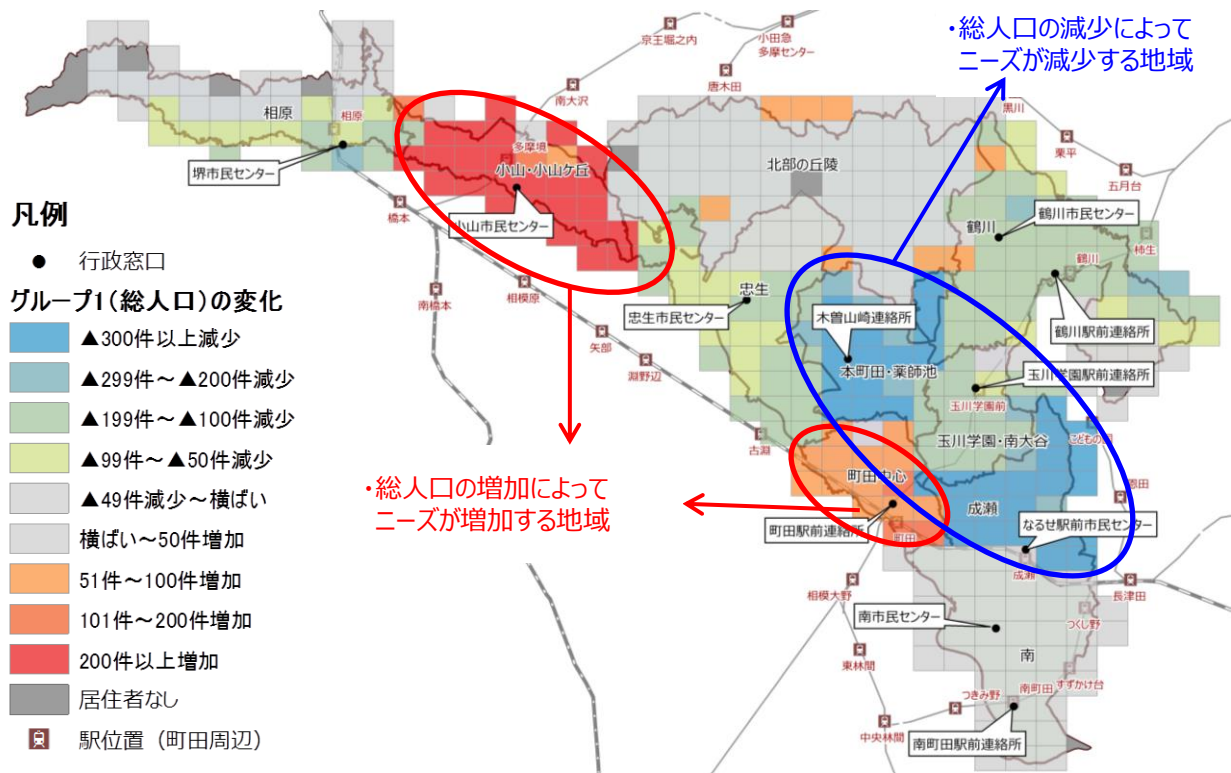
①グループ1：総人口の変化による利用目的のニーズ変化（証明書発行、申請・届出、その他）

行政窓口機能のうち、総人口の変化によるニーズ変化が想定される、「証明書発行」、「申請・届出」、「その他手続き等」の利用件数の増減を地域別に表現した（図表 6-18）。

地域別にみると、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、町田中心地域において、総人口の増加に伴う利用ニーズの増加（1,000 件以上）が想定される。また、本町田・薬師池、成瀬地域においては、総人口の減少によって利用ニーズが大きく減少（▲8,000 件以上）することが想定される。

「証明書発行」、「申請・届出」、「その他手続き等」の今後の在り方については、総人口の増減に伴う地域別の想定需要量の増減を踏まえて検討する必要がある。

図表 6-18 地域別の行政窓口機能グループ1の想定需要量の変化(2015年→2035年)



| 地域 | 2012・2014・2016年の平均利用件数 | 2035年の想定需要量 | 2035年のニーズ増減 |
|----------|------------------------|-------------|-------------|
| 相原 | 16,046件 | 14,974件 | -1,072件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 29,909件 | 36,667件 | 6,758件 |
| 北部の丘陵 | 29,040件 | 30,041件 | 1,001件 |
| 忠生 | 54,132件 | 51,443件 | -2,689件 |
| 本町田・薬師池 | 49,892件 | 41,404件 | -8,488件 |
| 鶴川 | 71,203件 | 66,159件 | -5,044件 |
| 玉川学園・南大谷 | 31,688件 | 29,735件 | -1,953件 |
| 町田中心 | 42,150件 | 43,280件 | 1,130件 |
| 成瀬 | 46,150件 | 37,767件 | -8,383件 |
| 南 | 73,503件 | 73,398件 | -105件 |
| 総計 | 443,713件 | 424,868件 | -18,845件 |

縦横 500mの 0.25k m²の総人口の増減に伴う「証明書発行」、「申請・届出」、「その他手続き等」の想定需要量の減少を示しており、図表 6-16 の想定需要量(グループ1)を地域別に算定したものである。

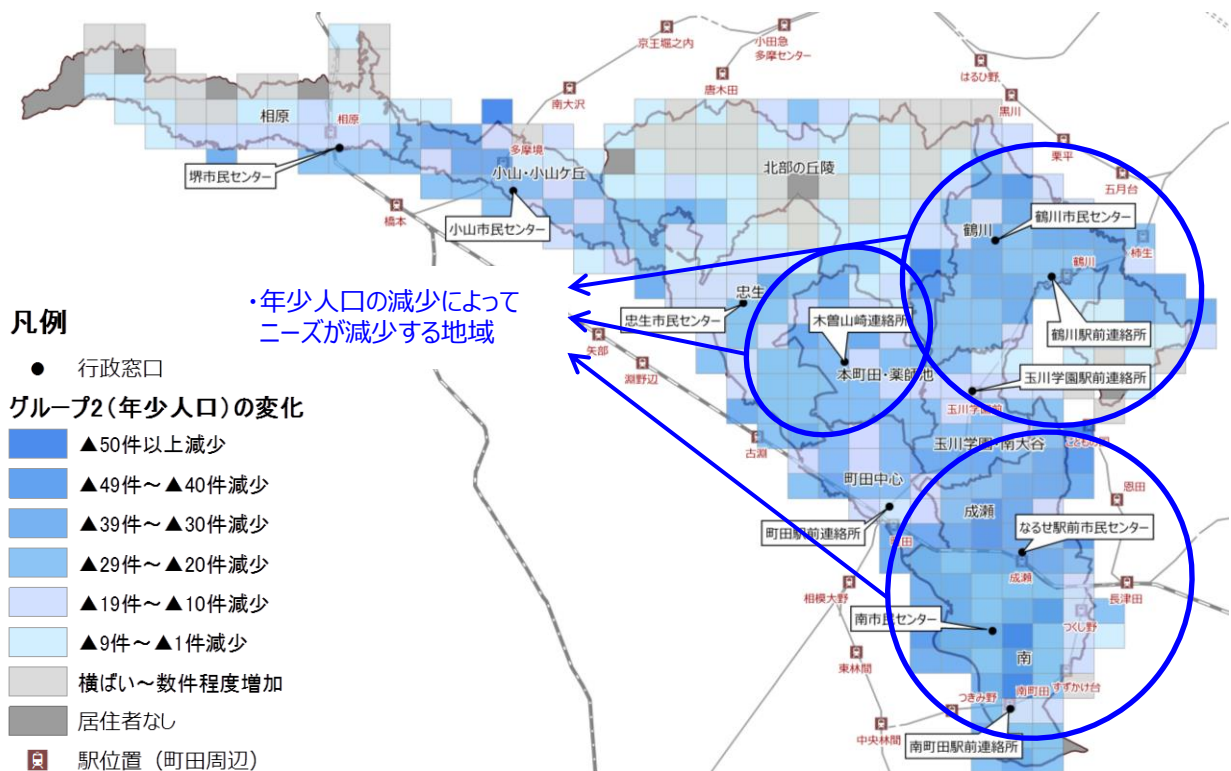
②グループ2：年少人口の変化による利用目的のニーズ変化（子ども関連申請）

行政窓口機能のうち、年少人口の変化によるニーズ変化が想定される、「子ども関連申請」の利用件数の減少を地域別に表現した（図表 6-19）。

地域別にみると、忠生、本町田・薬師池、鶴川、成瀬、南地域において、年少人口の減少によって利用ニーズが減少（▲600件以上）することが想定される。

「子ども関連申請」の今後の在り方については、年少人口の減少に伴う地域別の想定需要量の減少を踏まえて検討する必要がある。

図表 6-19 地域別の行政窓口機能グループ2の想定需要量の変化(2015年→2035年)



| 地域 | 2012・2014・2016年の平均利用件数 | 2035年の想定需要量 | 2035年のニーズ増減 |
|----------|------------------------|-------------|-------------|
| 相原 | 776件 | 585件 | -191件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 2,561件 | 2,576件 | 15件 |
| 北部の丘陵 | 1,978件 | 1,583件 | -395件 |
| 忠生 | 3,076件 | 2,387件 | -689件 |
| 本町田・薬師池 | 2,416件 | 1,520件 | -896件 |
| 鶴川 | 3,845件 | 2,703件 | -1,142件 |
| 玉川学園・南大谷 | 1,585件 | 1,182件 | -403件 |
| 町田中心 | 1,847件 | 1,580件 | -267件 |
| 成瀬 | 2,472件 | 1,520件 | -952件 |
| 南 | 4,102件 | 3,184件 | -918件 |
| 総計 | 24,658件 | 18,820件 | -5,838件 |

縦横 500mの 0.25k m²の年少人口の増減に伴う「子育て関連申請」の想定需要量の減少を示しており、図表 6-16 の想定需要量(グループ2)を地域別に算定したものである。

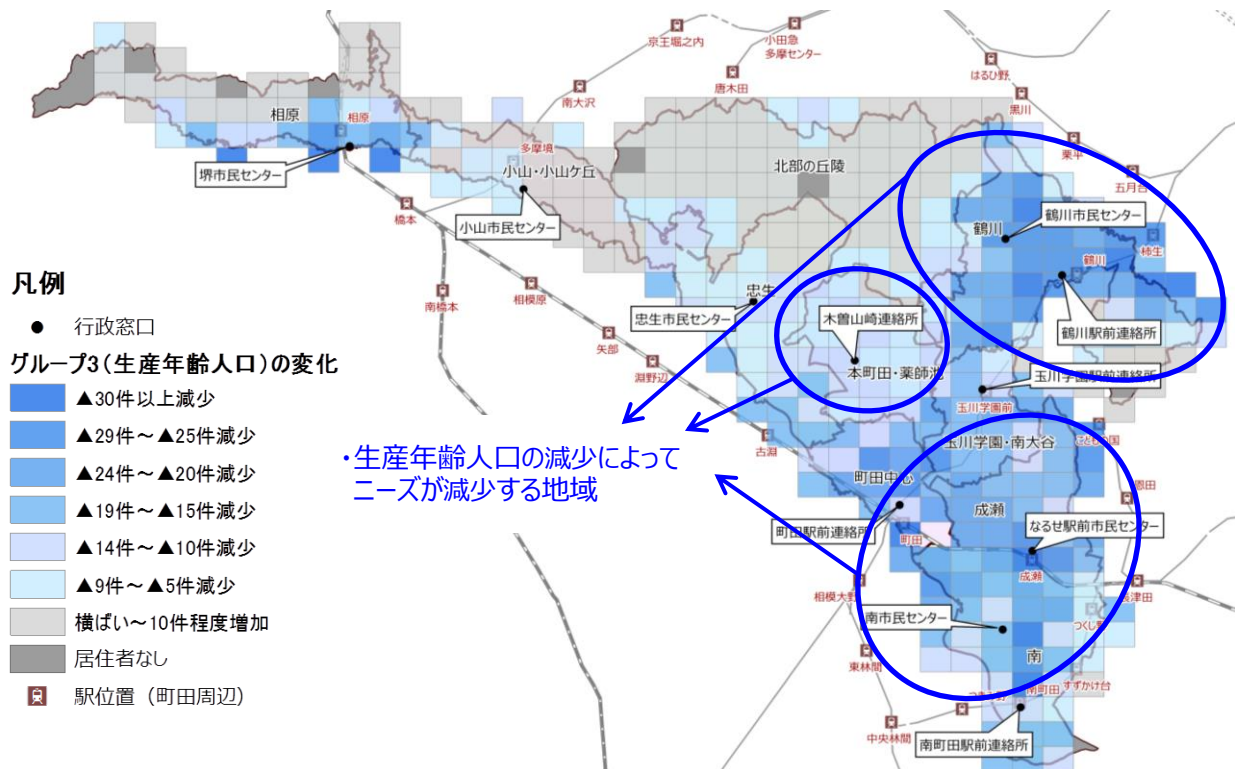
③グループ3：生産年齢人口の変化による利用目的のニーズ変化（登録・届出）

行政窓口機能のうち、生産年齢人口の変化によるニーズ変化が想定される、「登録・届出」の利用件数の減少を地域別に表現した（図表 6-20）。

地域別にみると、鶴川、本町田・薬師池、成瀬、南地域において、生産年齢人口の減少によって利用ニーズが減少（▲500件以上）することが想定される。

「登録・届出」の今後の在り方については、生産年齢人口の減少に伴う地域別の想定需要量の減少を踏まえて検討する必要がある。

図表 6-20 地域別の行政窓口機能グループ3の想定需要量の変化(2015年→2035年)



| 地域 | 2012・2014・2016 年の平均利用件数 | 2035年の 想定需要量 | 2035年の ニーズ増減 |
|----------|----------------------------|-----------------|-----------------|
| 相原 | 1,510件 | 1,234件 | -276件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 2,975件 | 3,479件 | 504件 |
| 北部の丘陵 | 2,733件 | 2,650件 | -83件 |
| 忠生 | 5,010件 | 4,485件 | -525件 |
| 本町田・薬師池 | 4,321件 | 3,393件 | -928件 |
| 鶴川 | 6,920件 | 5,708件 | -1,212件 |
| 玉川学園・南大谷 | 2,978件 | 2,577件 | -401件 |
| 町田中心 | 4,404件 | 4,228件 | -176件 |
| 成瀬 | 4,337件 | 3,232件 | -1,105件 |
| 南 | 7,008件 | 6,463件 | -545件 |
| 総計 | 42,196件 | 37,449件 | -4,747件 |

縦横 500mの 0.25k m²の生産年齢人口の増減に伴う「登録・届出」の想定需要量の減少を示しており、図表 6-16の想定需要量(グループ3)を地域別に算定したものである。

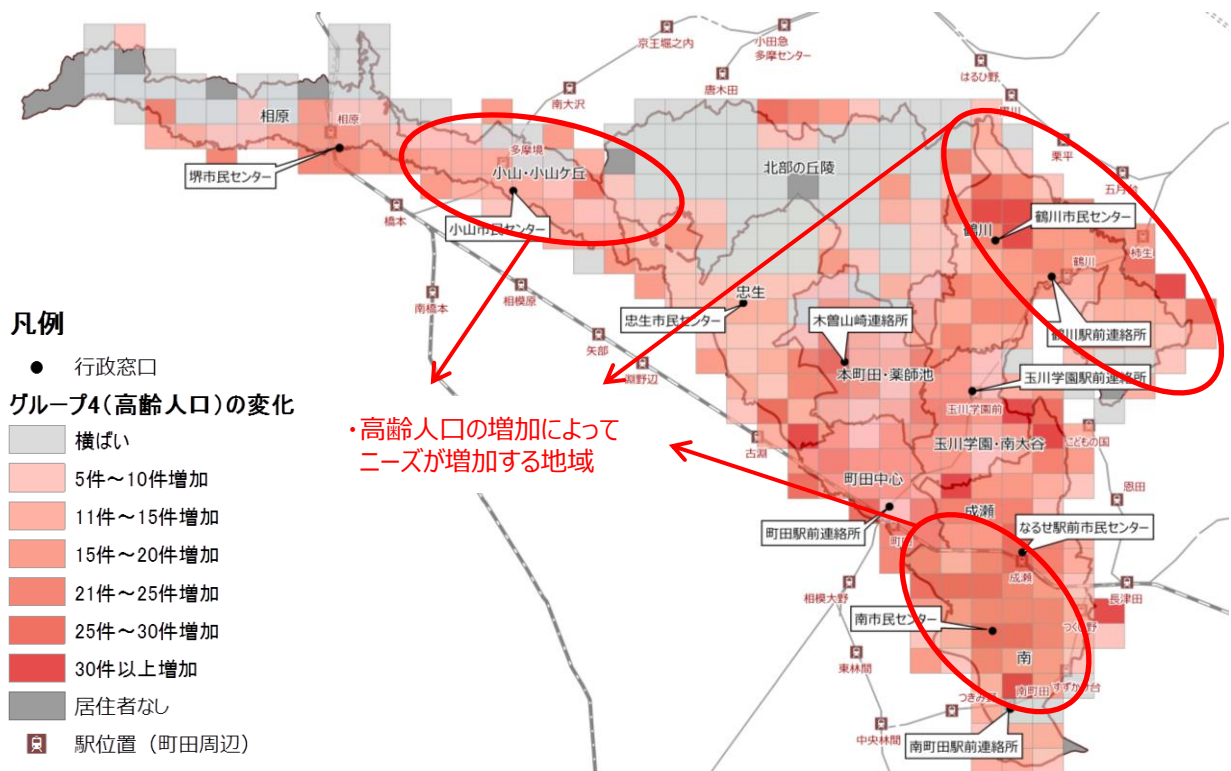
④グループ4：高齢人口の変化による利用目的のニーズ変化（高齢者関連申請）

行政窓口機能のうち、高齢人口の変化によるニーズ変化が想定される、「高齢者関連申請」の利用件数の増加を地域別に表現した（図表 6-21）。

地域別にみると、小山・小山ヶ丘、鶴川、南地域において、高齢人口の増加によって利用ニーズが大きく増加（300 件以上）することが想定される。

「高齢者関連申請」の今後の在り方については高齢人口の増加に伴う地域別の想定需要量の増加を踏まえて検討する必要がある。

図表 6-21 地域別の行政窓口機能グループ4の想定需要量の変化(2015年→2035年)



| 地域 | 2012・2014・2016年の平均利用件数 | 2035年の想定需要量 | 2035年のニーズ増減 |
|----------|------------------------|-------------|-------------|
| 相原 | 419件 | 533件 | 114件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 421件 | 752件 | 331件 |
| 北部の丘陵 | 624件 | 864件 | 240件 |
| 忠生 | 1,358件 | 1,588件 | 230件 |
| 本町田・薬師池 | 1,535件 | 1,507件 | -28件 |
| 鶴川 | 1,627件 | 2,165件 | 538件 |
| 玉川学園・南大谷 | 817件 | 974件 | 157件 |
| 町田中心 | 871件 | 1,151件 | 280件 |
| 成瀬 | 1,152件 | 1,258件 | 106件 |
| 南 | 1,734件 | 2,277件 | 543件 |
| 総計 | 10,558件 | 13,069件 | 2,511件 |

縦横 500mの 0.25k m²の高齢人口の増減に伴う「高齢者関連申請」の想定需要量の減少を示しており、図表 6-16 の想定需要量(グループ4)を地域別に算定したものである。

(3) コンビニ交付による行政窓口機能の環境変化の想定

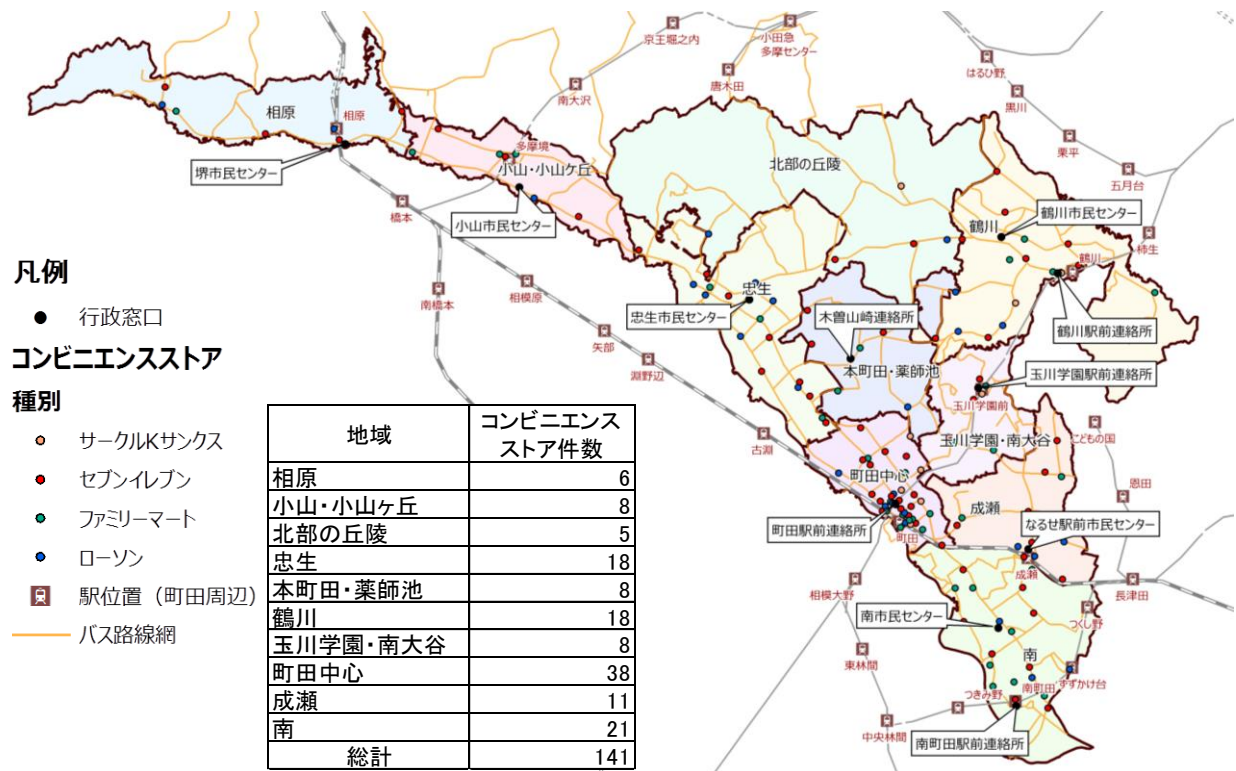
今後のマイナンバーカードの普及によって、コンビニ交付の利用が進むことで、コンビニエンスストアによる行政窓口機能の代替可能性が考えられる。ここでは、代替可能性の検討に向けた考え方を以下のとおり整理した。

①既存のコンビニエンスストアの配置と徒歩カバー圏域

町田市は、コンビニエンスストア 4 社と提携しており、市内 141 の店舗にてコンビニ交付の利用が可能となっている（図表 6-22）。

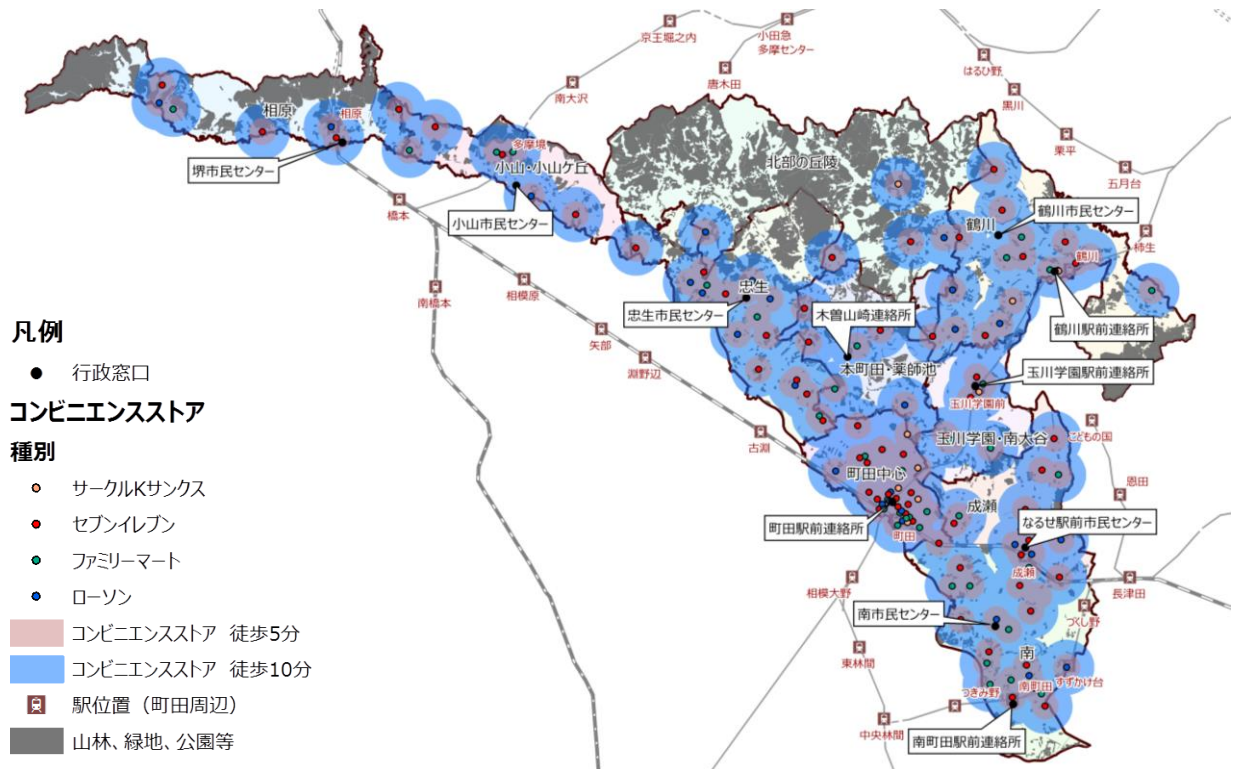
コンビニエンスストアは、各地域に複数の店舗があり、徒歩 10 分圏域で市内の居住地域の多くをカバーしており、各地域において利用が可能となっている（図表 6-23）。

図表 6-22 コンビニ交付を実施しているコンビニエンスストアの配置(2017年9月末時点)



(出所: コンビニ交付サービスを実施している上記の各社 HP より作成(2017年9月30日時点))

図表 6-23 コンビニ交付を実施しているコンビニエンスストアの徒歩カバー圏域(2017年9月30日時点)



高齢者の平均歩行速度が約 60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて 5 分の距離を半径 250m (50m/分) として設定 (参考:「町田市便利なバス計画」(2014 年 6 月))

②マイナンバーカードの利活用によるコンビニ交付利用の想定

- ・ マイナンバーカードの普及率の想定

町田市における 2016 年度末時点のマイナンバーカード普及率は 10.3% となっているが (図表 6-24)、総務省は当面 20% の取得を目標としており、今後は一層の普及が見込まれる。また、住民基本台帳カードの事例では、多目的利用の推進を図った富山県南砺市において人口比で 60% 程度まで住民基本台帳カードが普及していた事例※2がある。以上を参考として、今後のマイナンバーカードの多目的利用の推進施策 (マイナポータルの運用開始、国民健康保険手続きへの適用等) も加味し、2035 年時点のマイナンバーカードの普及率は、60% 程度と想定する。

- ・ コンビニ交付の利用意向の想定

第 5 章の利用者アンケート調査結果 (図表 6-25) において、コンビニ交付の利用意向は約 46% であったことから、マイナンバーカード取得数の 46% 程度がコンビニ交付を利用すると想定する。

※2 出所: 富山県南砺市 HP「マイナンバー・住民基本台帳カード発行状況」(平成 29 年 4 月 1 日時点) より、平成 26 年 4 月 1 時点の住民基本台帳人口に対する普及率 (60.6%)

・ 証明書発行の想定利用件数

2012・2014・2016年度における住民票の写し及び印鑑登録証明書の過去3箇年の平均発行件数が約37.7万件であったことから、町田市での証明書発行の平均利用件数は人口一人当たり0.88件/人となる(2012・2014・2016年度の証明書発行件数÷2012・2014・2016年4月1日時点の住民基本台帳人口)。

2035年の総人口(408,527人)より、2035年時点の証明書発行の想定利用件数を約36万件(408,527人×0.88件)とする。

・ マイナンバーカードによるコンビニ交付の代替の想定

マイナンバーカード普及率60%×コンビニ交付利用率46%×2035年の証明書発行の想定利用件数36万件 ≒ 約9.9万件

マイナンバーカードの普及率、コンビニ交付利用意向、証明書発行の想定利用件数を踏まえると、コンビニエンスストアが利用可能な地域においてコンビニ交付の利用により、2035年の証明書発行の想定利用件数36万件的4分の1程度の代替可能性が考えられる。

図表 6-24 町田市におけるマイナンバーカード取得率(2016年度)及び種別ごとの証明書発行実績(2012・2014・2016年度)

| カード交付数 (有効交付枚数) ① | 2016年4月1日 住基人口② | 取得率 (①÷②) | 種別 | 2012年度 | 2014年度 | 2016年度 |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------|---------|---------|---------|
| 44,178 | 427,180 | 10.3% | 住民票 の写し | 来庁分 | 199,635 | 200,097 |
| | | | | 郵送分 | 29,419 | 35,223 |
| | | | | コンビニ交付 | 3,468 | 5,423 |
| | | | | 合計 | 232,522 | 240,743 |
| | | | 印鑑登録 証明書 | 来庁分 | 160,531 | 144,853 |
| | | | | コンビニ交付 | 1,698 | 2,326 |
| | | | | 合計 | 162,229 | 147,179 |
| | | | 総計 | 394,751 | 387,922 | 348,334 |

図表 6-25 町田市におけるコンビニ交付の利用意向(図表 5-13 より)

| 地域分類名 | 相原 | 小山・小 山ヶ丘 | 北部の 丘陵 | 忠生 | 本町田・薬 師池 | 鶴川 | 玉川学園 ・南大谷 | 町田 中心 | 成瀬 | 南 | 回答 件数 | 構成比 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|----------|--------|
| ある | 30 42.3% | 35 38.9% | 20 60.6% | 38 55.9% | 19 34.5% | 65 41.1% | 37 45.1% | 17 58.6% | 38 56.7% | 109 46.8% | 408 | 46.0% |
| ない | 31 43.7% | 44 48.9% | 11 33.3% | 25 36.8% | 28 50.9% | 73 46.2% | 36 43.9% | 12 41.4% | 25 37.3% | 105 45.1% | 390 | 44.0% |
| 未回答 | 10 14.1% | 11 12.2% | 2 6.1% | 5 7.4% | 8 14.5% | 20 12.7% | 9 11.0% | 0 0.0% | 4 6.0% | 19 8.2% | 88 | 9.9% |
| 地域別回答件数 全体に占める構成比 | 71 8.0% | 90 10.2% | 33 3.7% | 68 7.7% | 55 6.2% | 158 17.8% | 82 9.3% | 29 3.3% | 67 7.6% | 233 26.3% | 886 | 100.0% |
| | | | | | | | | | | | | - |

4 施設利用（貸出）機能

ここまでに整理した、利用者アンケート調査結果、人口動態推計の状況等を踏まえ、施設利用機能の将来のニーズ変化の想定を整理する。なお、本調査研究においては、2035年時点を見据えたニーズ変化を想定している。

(1) 施設利用機能のニーズ変化の想定と利用年代に応じた分類

施設利用機能のニーズを利用目的ごとの主たる利用年齢層の増減によって想定する。第5章における利用者アンケート調査結果では、施設利用機能の利用目的別に主たる利用年代を整理した（図表 6-26）。ここでは、主たる利用年代と利用目的から、施設利用機能を「グループ1：総人口の増減」、「グループ2：年少人口の増減」、「グループ3：生産年齢人口・高齢人口の増減」、「グループ4：高齢人口の増減」に関連する4つのグループに分類した（図表 6-27）。

ここでは、グループごとの人口動態の変化が施設利用機能の各利用目的のニーズ増減に与える影響を定量的に整理し、今後必要とされる想定需要量を算定する。

図表 6-26 施設利用機能の目的別・年代別の利用状況

| 年代 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 |
|-----------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------|-------|-------|
| 20歳未満 | | 13 | 6 | 25 | 0 | 3 | 1 | 7 | 9 | 6 | 3 |
| | | 8.9% | 1.9% | 9.0% | 0.0% | 13.0% | 2.5% | 4.6% | 10.7% | 4.1% | 8.1% |
| 20～29歳 | | 3 | 8 | 4 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| | | 2.1% | 2.6% | 1.4% | 1.9% | 13.0% | 0.0% | 0.7% | 1.2% | 2.0% | 2.7% |
| 30～39歳 | | 4 | 30 | 13 | 2 | 8 | 0 | 4 | 6 | 13 | 2 |
| | | 2.7% | 9.7% | 4.7% | 3.7% | 34.8% | 0.0% | 2.6% | 7.1% | 8.8% | 5.4% |
| 40～49歳 | | 5 | 47 | 27 | 5 | 4 | 1 | 9 | 6 | 23 | 3 |
| | | 3.4% | 15.3% | 9.7% | 9.3% | 17.4% | 2.5% | 5.9% | 7.1% | 15.6% | 8.1% |
| 50～59歳 | | 6 | 54 | 27 | 15 | 2 | 1 | 17 | 11 | 30 | 6 |
| | | 4.1% | 17.5% | 9.7% | 27.8% | 8.7% | 2.5% | 11.2% | 13.1% | 20.4% | 16.2% |
| 60～69歳 | | 53 | 95 | 97 | 15 | 3 | 11 | 57 | 33 | 36 | 12 |
| | | 36.3% | 30.8% | 35.0% | 27.8% | 13.0% | 27.5% | 37.5% | 39.3% | 24.5% | 32.4% |
| 70歳以上 | | 62 | 68 | 84 | 16 | 0 | 26 | 57 | 18 | 36 | 10 |
| | | 42.5% | 22.1% | 30.3% | 29.6% | 0.0% | 65.0% | 37.5% | 21.4% | 24.5% | 27.0% |
| 目的別回答件数 | | 146 | 308 | 277 | 54 | 23 | 40 | 152 | 84 | 147 | 37 |
| 全体に占める構成比 | | 11.5% | 24.3% | 21.8% | 4.3% | 1.8% | 3.2% | 12.0% | 6.6% | 11.6% | 2.9% |

年齢未回答分を除き、10%以上を占める年代を主たる利用年代として網掛け表示

図表 6-27 施設利用機能のニーズ変化の分類

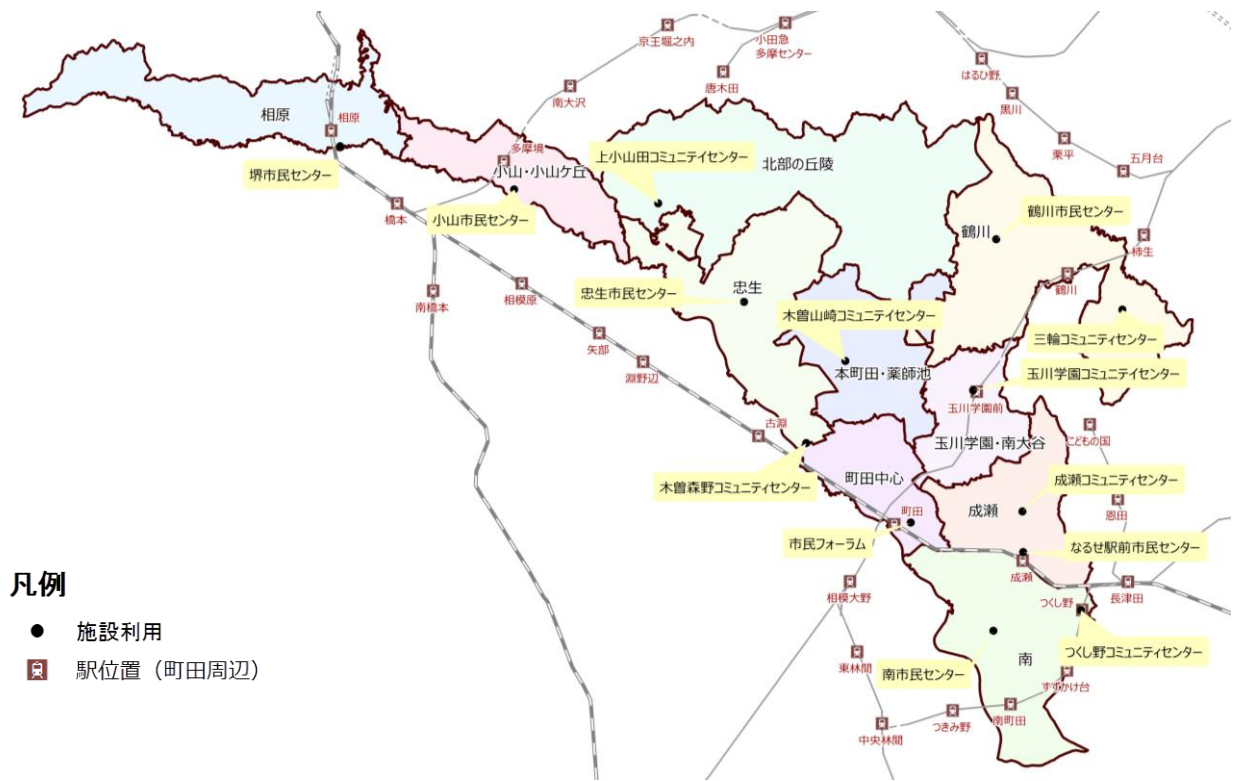
| ニーズ変化の対象 | 主たる利用年代 | 利用目的 | 増加する地域 | 減少する地域 |
|---------------------------|-----------------|--|------------------------------------|-----------------|
| グループ1 総人口の増減 | 20歳未満～ 70歳以上 | 講座・講習会 | — (利用が少ないため) | — (利用が少ないため) |
| グループ2 年少人口の増減 | 20歳～49歳 | 子育て関連 | — (利用が少ないため) | — (利用が少ないため) |
| グループ3 生産年齢・高齢人口 の増減 | 40歳～70歳以上 | 音楽・演劇 会議・会合 | 小山・小山ヶ丘、北 部の丘陵、町田中心、 南 | 本町田・薬師池、成瀬 |
| グループ4 高齢人口の増減 | 50歳～70歳以上 | スポーツ・武道 体操・舞踊 調理・手芸 俳句・詩吟 その他サークル活動 その他 | 小山・小山ヶ丘、北 部の丘陵、忠生、鶴 川、町田中心、南 | 本町田・薬師池 |

図表 6-28 施設利用機能のグループごとのニーズ変化の想定(2035年時点の想定需要件数)

| 機能グループと利用目的 | ①一人当たり利用件数・ 利用件数(2014・2016年平均) | ②2035年人口 | ③想定需要量 (①×②) |
|---|--|----------|--|
| グループ1: 総人口 講座・講習会 | 0.001件/人(410件) | 408,527人 | 409件 |
| グループ2: 年少人口 子育て関連 | 0.012件/人(686件) | 43,764人 | 525件 |
| グループ3: 生産年齢・高齢人口 音楽・演劇 会議・会合 | 0.056件/人(20,426件) →0.024件/人(8,872件) →0.032件/人(12,041件) | 364,763人 | 20,426件 →8,754件 →11,672件 |
| グループ4: 高齢人口 スポーツ・武道 体操・舞踊 調理・手芸 俳句・詩吟 その他サークル活動 その他 | 0.208件/人(22,429件) →0.022件/人(2,490件) →0.123件/人(13,267件) →0.007件/人(704件) →0.005件/人(539件) →0.046件/人(4,993件) →0.005件/人(559件) | 130,703人 | 27,186件 →2,875件 →16,076件 →915件 →654件 →6,012件 →654件 |

一人当たり利用件数(件/人)は、それぞれ2015年、2017年の1月1日時点の住民基本台帳人口一人当たりの利用件数例) 2014年度の一人当たり利用件数=2014年度の利用件数÷2015年1月1日時点の人口

図表 6-29 施設利用機能の配置図



(出所:「町田市公共施設等総合管理計画」(2016年3月)の施設配置図をもとに作成)

(2) 施設利用機能のグループごとのニーズ変化の想定

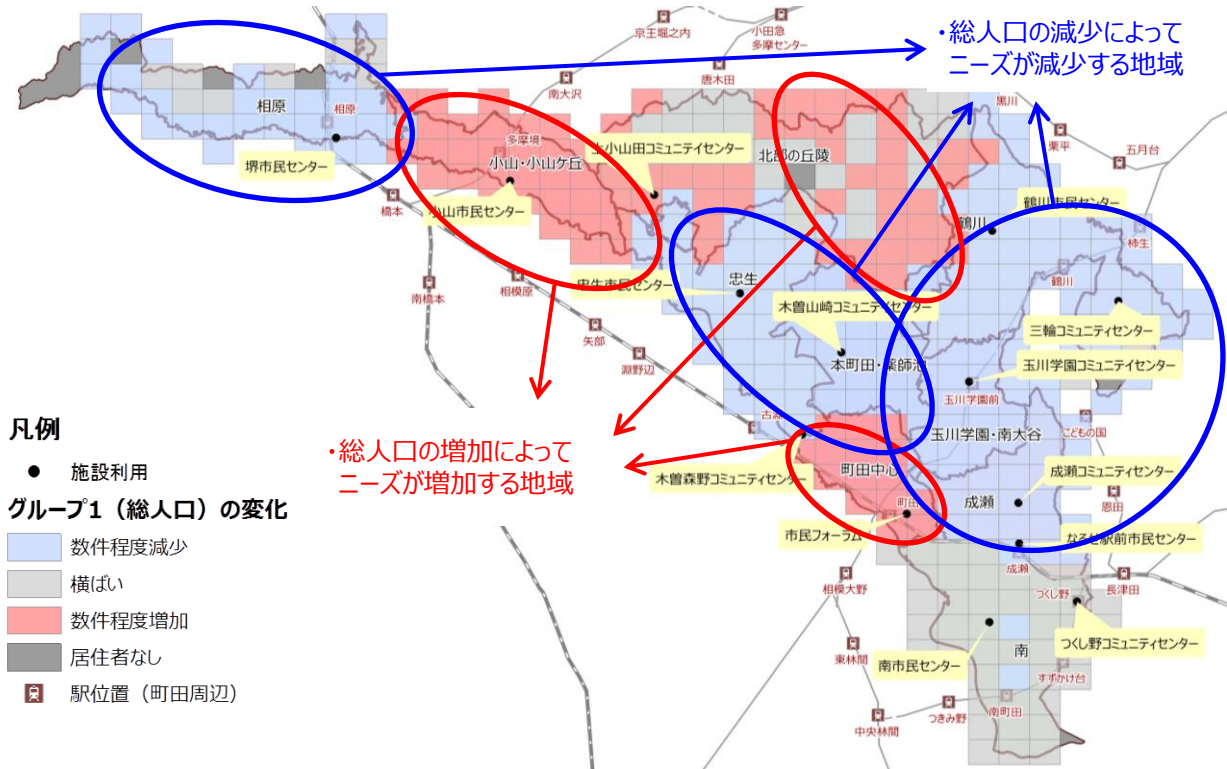
①グループ1：総人口の変化による利用目的のニーズ変化（講座・講習会）

施設利用機能のうち、総人口の変化によるニーズ変化が想定される、「講座・講習会」の利用件数の増減を地域別に表現した（図表 6-30）。

地域別にみると、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、町田中心地域において、総人口の増加に伴う利用ニーズの微増（数件程度）が想定される。また、相原、忠生、本町田・薬師池、鶴川、玉川学園・南大谷、成瀬地域においては、総人口の減少によって利用ニーズが微減（数件程度）することが想定される。

「講座・講習会」の今後の在り方については、総人口の増減に伴う地域別の想定需要量の増減を踏まえて検討する必要がある。

図表 6-30 地域別の施設利用機能グループ1の想定需要量の変化(2015年→2035年)



| 地域 | 2014・2016年の 平均利用件数 | 2035年の 想定需要量 | 2035年の ニーズ増減 |
|----------|-----------------------|-----------------|-----------------|
| 相原 | 15件 | 14件 | -1件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 29件 | 35件 | 6件 |
| 北部の丘陵 | 28件 | 29件 | 1件 |
| 忠生 | 52件 | 49件 | -3件 |
| 本町田・薬師池 | 48件 | 40件 | -8件 |
| 鶴川 | 68件 | 64件 | -4件 |
| 玉川学園・南大谷 | 30件 | 29件 | -1件 |
| 町田中心 | 41件 | 42件 | 1件 |
| 成瀬 | 44件 | 36件 | -8件 |
| 南 | 71件 | 71件 | 0件 |
| 総計 | 426件 | 409件 | -17件 |

縦横 500m の 0.25k m² の総人口の増減に伴う「講座・講習会」の想定需要量の増減を示しており、図表 6-28 の想定需要量（グループ 1）を地域別に算定したものである。

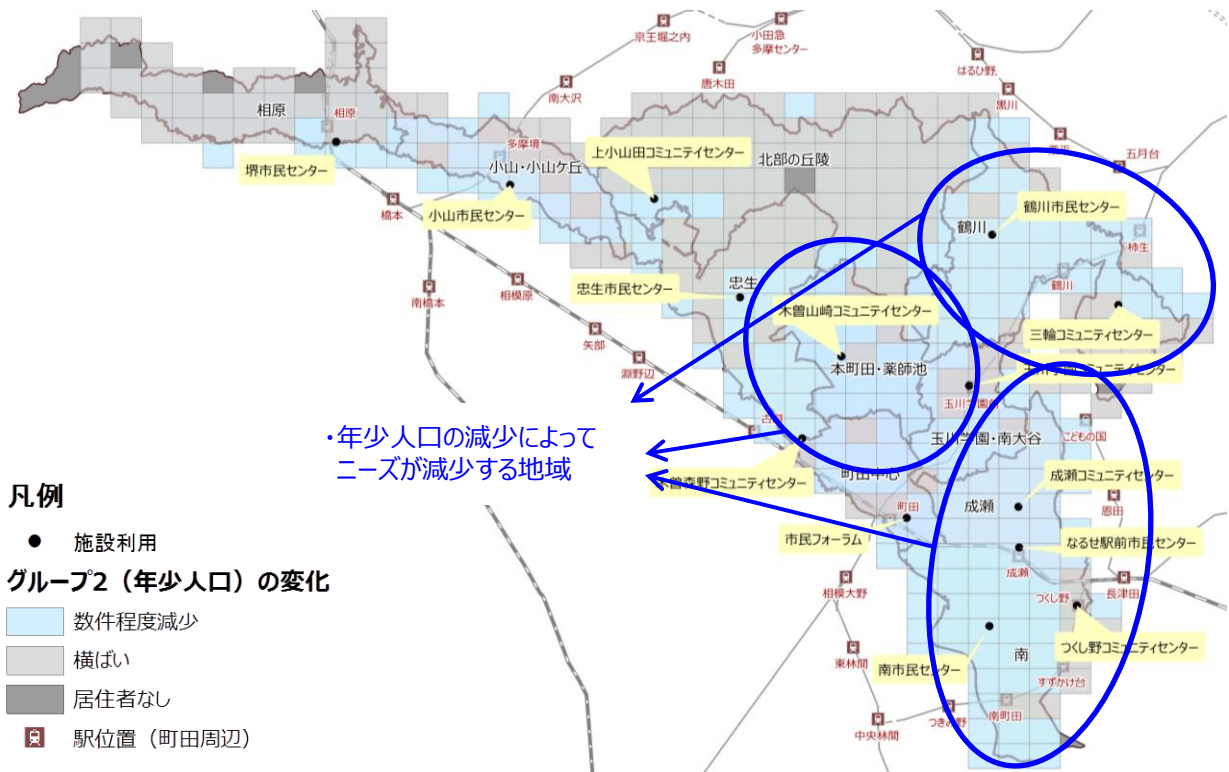
②グループ2：年少人口の変化による利用目的のニーズ変化（子育て関連）

施設利用機能のうち、年少人口の変化によるニーズ変化が想定される、「子育て関連」の利用件数の減少を地域別に表現した（図表 6-31）。

地域別にみると、相原、小山・小山ヶ丘、町田中心地域を除き、年少人口の減少によって利用ニーズが微減（▲10件以上）することが想定される。

「子育て関連」の今後の在り方については、年少人口の減少に伴う地域別の想定需要量の減少を踏まえて検討する必要がある。

図表 6-31 地域別の施設利用機能グループ2の想定需要量の変化(2015年→2035年)



凡例

- 施設利用
- グループ2（年少人口）の変化
- 数件程度減少
- 横ばい
- 居住者なし
- 駅位置（町田周辺）

| 地域 | 2014・2016年の平均利用件数 | 2035年の想定需要量 | 2035年のニーズ増減 |
|----------|-------------------|-------------|-------------|
| 相原 | 22件 | 16件 | -6件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 71件 | 72件 | 1件 |
| 北部の丘陵 | 55件 | 44件 | -11件 |
| 忠生 | 86件 | 67件 | -19件 |
| 本町田・薬師池 | 67件 | 42件 | -25件 |
| 鶴川 | 107件 | 75件 | -32件 |
| 玉川学園・南大谷 | 44件 | 33件 | -11件 |
| 町田中心 | 52件 | 44件 | -8件 |
| 成瀬 | 69件 | 42件 | -27件 |
| 南 | 114件 | 89件 | -25件 |
| 総計 | 687件 | 524件 | -163件 |

縦横 500mの 0.25k m²の年少人口の減少に伴う「子育て関連」の想定需要量の減少を示しており、図表 6-28 の想定需要量(グループ2)を地域別に算定したものである。

③グループ3：生産年齢人口・高齢人口の変化による利用目的のニーズ変化

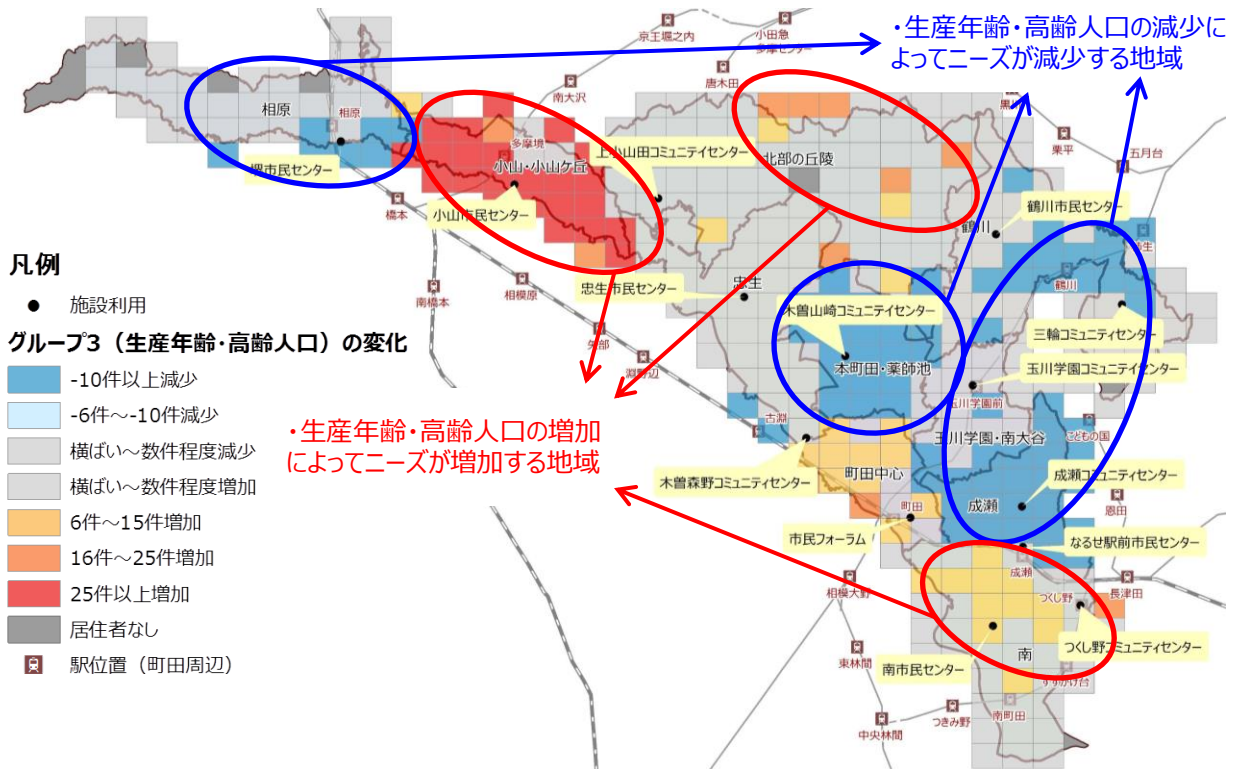
(音楽・演劇、会議・会合)

施設利用機能のうち、生産年齢人口及び高齢人口の変化によるニーズ変化が想定される、「音楽・演劇」、「会議・会合」の利用件数の増減を地域別に表現した(図表 6-32)。

地域別にみると、本町田・薬師池、成瀬地域で、生産年齢人口及び高齢人口の減少によって利用ニーズが減少(▲300件以上)することが想定される。また、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、南地域で、生産年齢人口及び高齢人口の増加によって利用ニーズが増加(100件以上)することが想定される。

「音楽・演劇」、「会議・会合」の今後の在り方については、生産年齢人口及び高齢人口の増減に伴う地域別の想定需要量の増減を踏まえて検討する必要がある。

図表 6-32 地域別の施設利用機能グループ3の想定需要量の変化(2015年→2035年)



| 地域 | 2014・2016年の平均利用件数 | 2035年の想定需要量 | 2035年のニーズ増減 |
|----------|-------------------|-------------|-------------|
| 相原 | 763件 | 730件 | -33件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 1,277件 | 1,639件 | 362件 |
| 北部の丘陵 | 1,306件 | 1,411件 | 105件 |
| 忠生 | 2,514件 | 2,459件 | -55件 |
| 本町田・薬師池 | 2,372件 | 2,032件 | -340件 |
| 鶴川 | 3,333件 | 3,210件 | -123件 |
| 玉川学園・南大谷 | 1,500件 | 1,447件 | -53件 |
| 町田中心 | 2,029件 | 2,125件 | 96件 |
| 成瀬 | 2,163件 | 1,836件 | -327件 |
| 南 | 3,424件 | 3,538件 | 114件 |
| 総計 | 20,681件 | 20,427件 | -254件 |

縦横 500m の 0.25k m² の生産年齢人口・高齢人口の増減に伴う「音楽・演劇」、「会議・会合」の想定需要量の増減を示しており、図表 6-28 の想定需要量(グループ3)を地域別に算定したものである。

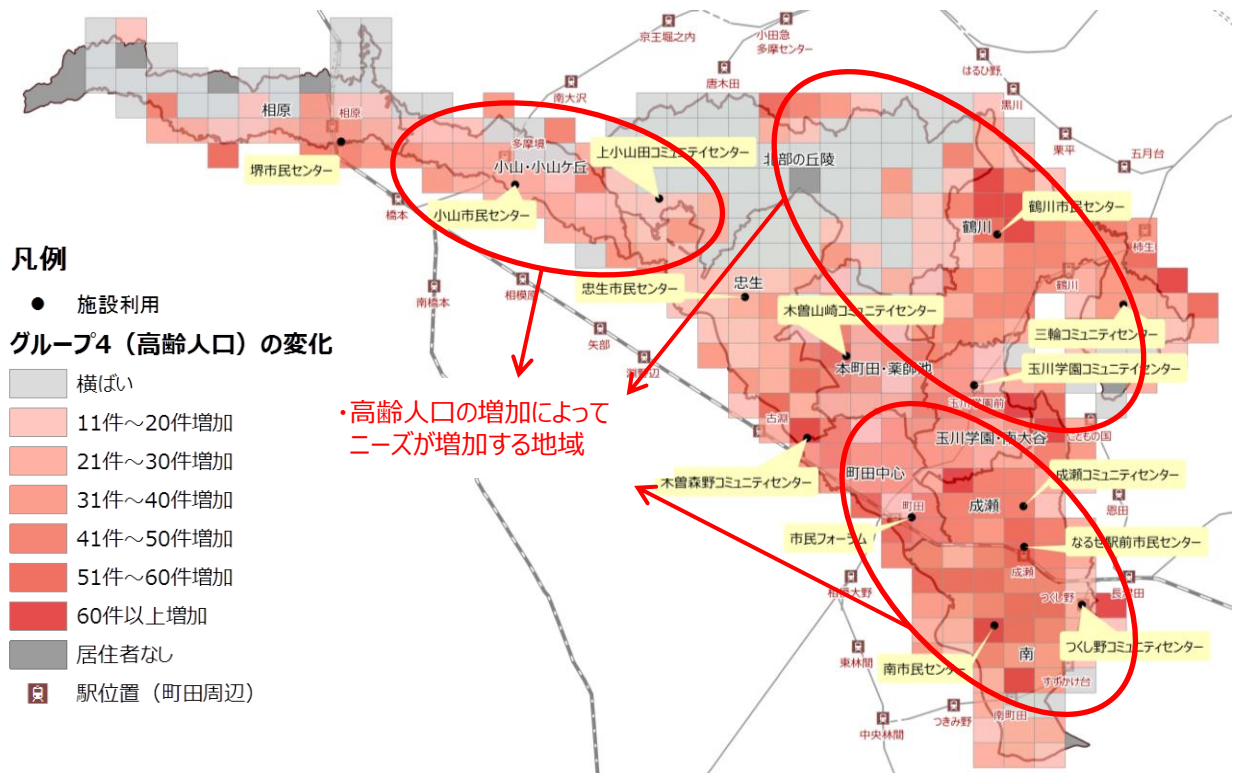
④グループ4：高齢人口の変化による利用目的のニーズ変化（スポーツ・武道、体操・舞踊、調理・手芸、俳句・詩吟、その他サークル活動、その他）

施設利用機能のうち、高齢人口の変化によるニーズ変化が想定される、「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「調理・手芸」、「俳句・詩吟」、「その他サークル活動」、「その他」の利用件数の増加を地域別に表現した（図表 6-33）。

地域別にみると、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、鶴川、町田中心、南地域で、高齢人口の増加によって利用ニーズが増加（500 件以上）することが想定される。

「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「調理・手芸」、「俳句・詩吟」、「その他サークル活動」、「その他」の今後の在り方については高齢人口の増加に伴う地域別の想定需要量の増加を踏まえて検討する必要がある。

図表 6-33 地域別の施設利用機能グループ 4 の想定需要量の変化(2015 年→2035 年)



| 地域 | 2014・2016年の 平均利用件数 | 2035年の 想定需要量 | 2035年の ニーズ増減 |
|----------|-----------------------|-----------------|-----------------|
| 相原 | 871件 | 1,108件 | 237件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 876件 | 1,565件 | 689件 |
| 北部の丘陵 | 1,298件 | 1,798件 | 500件 |
| 忠生 | 2,825件 | 3,304件 | 479件 |
| 本町田・薬師池 | 3,192件 | 3,134件 | -58件 |
| 鶴川 | 3,385件 | 4,504件 | 1,119件 |
| 玉川学園・南大谷 | 1,700件 | 2,025件 | 325件 |
| 町田中心 | 1,811件 | 2,395件 | 584件 |
| 成瀬 | 2,396件 | 2,616件 | 220件 |
| 南 | 3,606件 | 4,737件 | 1,131件 |
| 総計 | 21,960件 | 27,186件 | 5,226件 |

縦横 500m の 0.25k m² の高齢人口の増加に伴う「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「調理・手芸」、「俳句・詩吟」、「その他サークル活動」、「その他」の想定需要量の増加を示しており、図表 6-28 の想定需要量(グループ 4)を地域別に算定したものである。

5 関連施設設置状況

町田市では、ここまでにとりあげてきた市民センターや連絡所、コミュニティセンター以外にも、行政窓口機能、施設利用機能に関連する機能（サービス）を提供している公共施設を保有している。

行政窓口機能、施設利用機能の在り方の検討に当たっては、関連施設において既存の行政窓口機能、施設利用機能の役割を担ってもらうなど、協働の可能性を探ることが考えられる。

(1) 町田市の公共施設及び関連施設について

町田市は、359 施設・93.1 万㎡の公共施設を保有している。「町田市公共施設等総合管理計画（基本計画）」（2016 年 3 月）では、町田市の市民一人当たりの公共施設延床面積は東京都多摩 26 市の平均よりも多い、築 30 年以上を経過した公共施設が延床面積で 50%以上と老朽化が進行している等の課題が挙げられている。これらの課題解決に向けた基本方針として、「施設総量の圧縮」「既存資源の有効活用」等を掲げ、公共施設全体の在り方の見直しを図っていくことを目指している。

本調査研究においては、「市民文化系施設（集会施設）」、「学校教育系施設（小学校・中学校）」、「保健・福祉施設（高齢者福祉施設）」、「子育て支援施設（子どもセンター、子どもクラブ）」を関連施設として、関連施設への機能の代替可能性を検討する。

図表 6-34 町田市の公共施設の一覧(2016 年 3 月末時点)

| 施設分類 | 施設数 | 施設延床面積 | 施設例 |
|-----------------|-----|-----------|------------------------|
| 行政系施設 | 52 | 69,658 ㎡ | 庁舎等 |
| 市民文化系施設 | 15 | 25,551 ㎡ | 市民活動施設、ホール施設等 |
| 社会教育系施設 | 19 | 26,889 ㎡ | 図書館、文化・観光施設等 |
| 学校教育系施設 | 64 | 456,297 ㎡ | 小学校、中学校等 |
| 医療施設 | 2 | 48,766 ㎡ | 市民病院等 |
| 保健・福祉施設 | 27 | 36,221 ㎡ | 障がい福祉施設、医療・保健施設、高齢者施設等 |
| 公営住宅 | 25 | 36,651 ㎡ | 市営住宅 |
| 子育て支援施設 | 45 | 22,524 ㎡ | 保育園、学童保育クラブ、子どもセンター等 |
| 供給処理施設 | 8 | 32,767 ㎡ | リサイクルセンター、資源化施設等 |
| 下水道施設 | 3 | 75,908 ㎡ | クリーンセンター等 |
| スポーツ・レクリエーション施設 | 25 | 72,337 ㎡ | 体育館、市民プール、青少年施設等 |
| 産業系施設 | 2 | 6,072 ㎡ | 創業支援施設等 |
| 公園施設 | 45 | 4,160 ㎡ | 公園管理施設等 |
| その他施設 | 27 | 17,680 ㎡ | 市営駐車場、駐輪場等 |
| (総計) | 359 | 931,481 ㎡ | |

(出所:「町田市公共施設等総合管理計画」(2016 年 3 月)より)

(2) 関連施設の配置状況と徒歩カバー圏域について

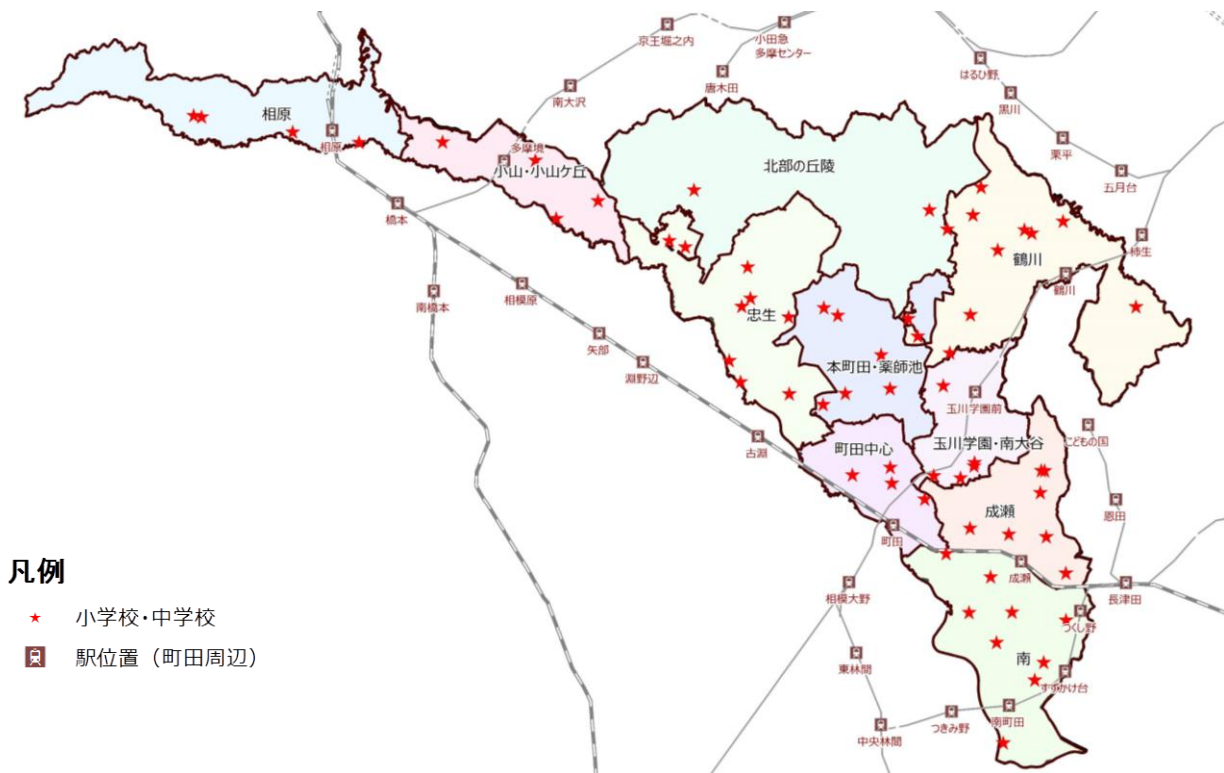
①小学校・中学校（行政窓口機能・施設利用機能）

小学校・中学校については、42の小学校と20の中学校が市内全域に配置されており、各地域に複数の施設がある（図表6-35）。

また、小学校・中学校は、徒歩20分圏域で市内のほぼ全域をカバーしており、各地域において利活用することが考えられる（図表6-36）。

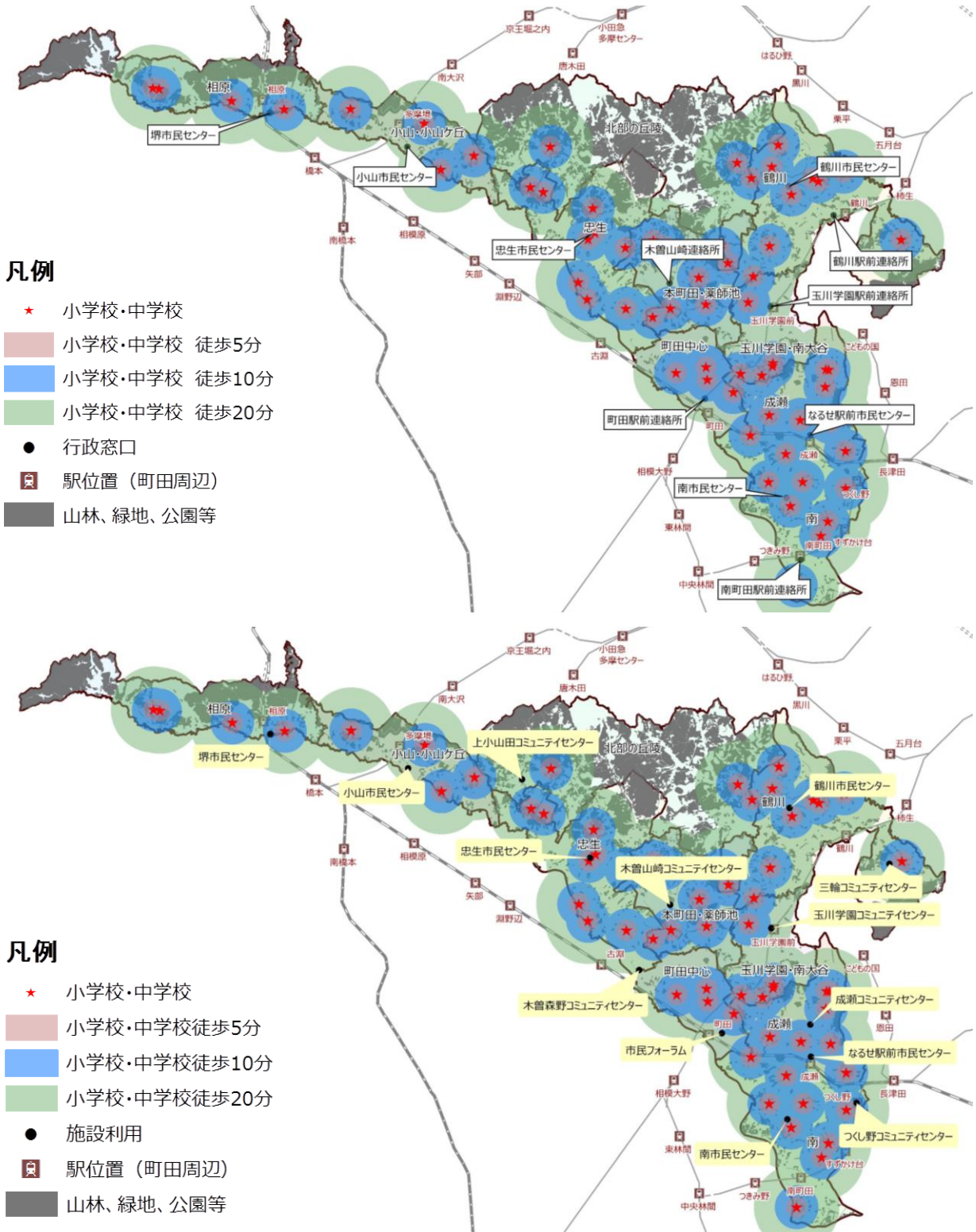
今後は、少子化の進行によって市全域の年少人口については2035年にかけて大きく減少することが想定されており、既存の小学校や中学校の空き教室や未利用スペースの増加が想定される。このことから、学校の空き教室等を活用した行政窓口の機能提供、施設利用の機能提供の可能性を検討することが考えられる。

図表 6-35 小学校・中学校の配置状況



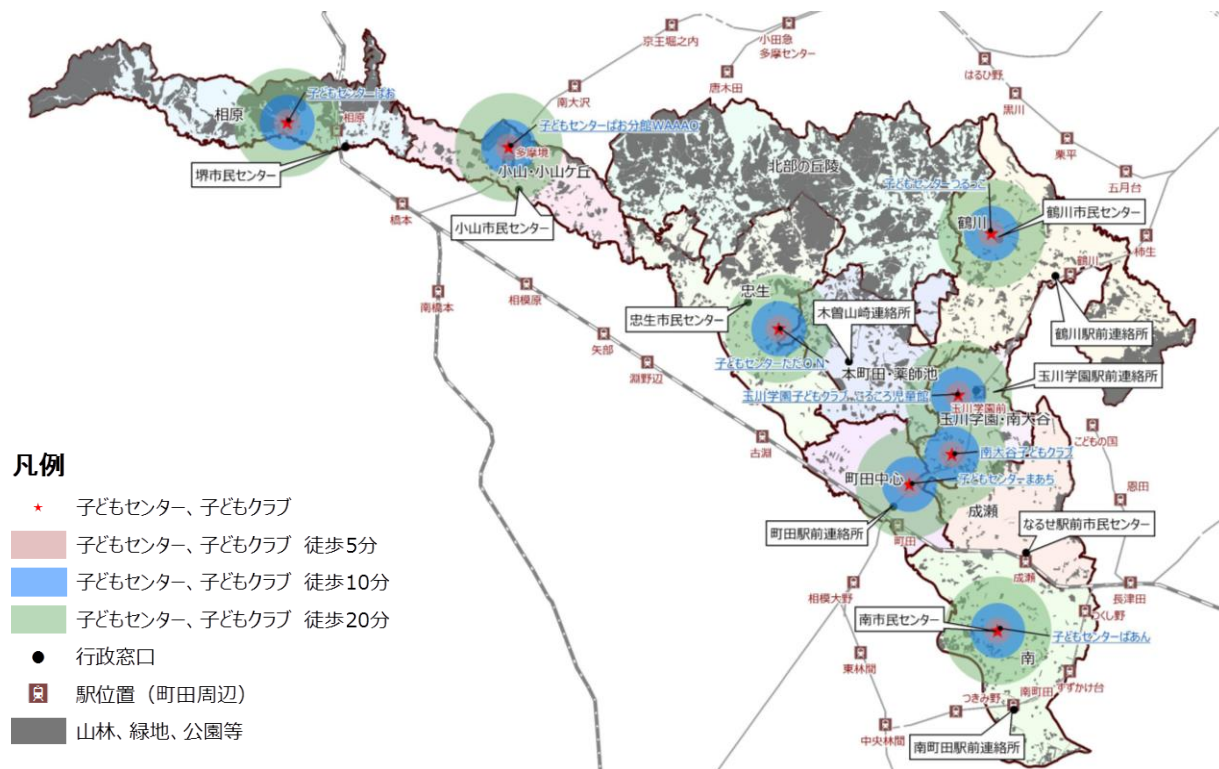
（出所：「町田市公共施設等総合管理計画」（2016年3月）の施設配置図を参考に作成）

図表 6-36 小学校・中学校の徒歩カバー圏域(上:行政窓口機能、下:施設利用機能)



高齢者の平均歩行速度が約 60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて 5 分の距離を半径 250m (50m/分)として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014 年 6 月))

図表 6-38 子育て支援施設の徒歩カバー圏域(行政窓口機能)



高齢者の平均歩行速度が約 60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて 5 分の距離を半径 250m (50m/分) として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014 年 6 月))

③高齢者福祉施設※4 (行政窓口機能)

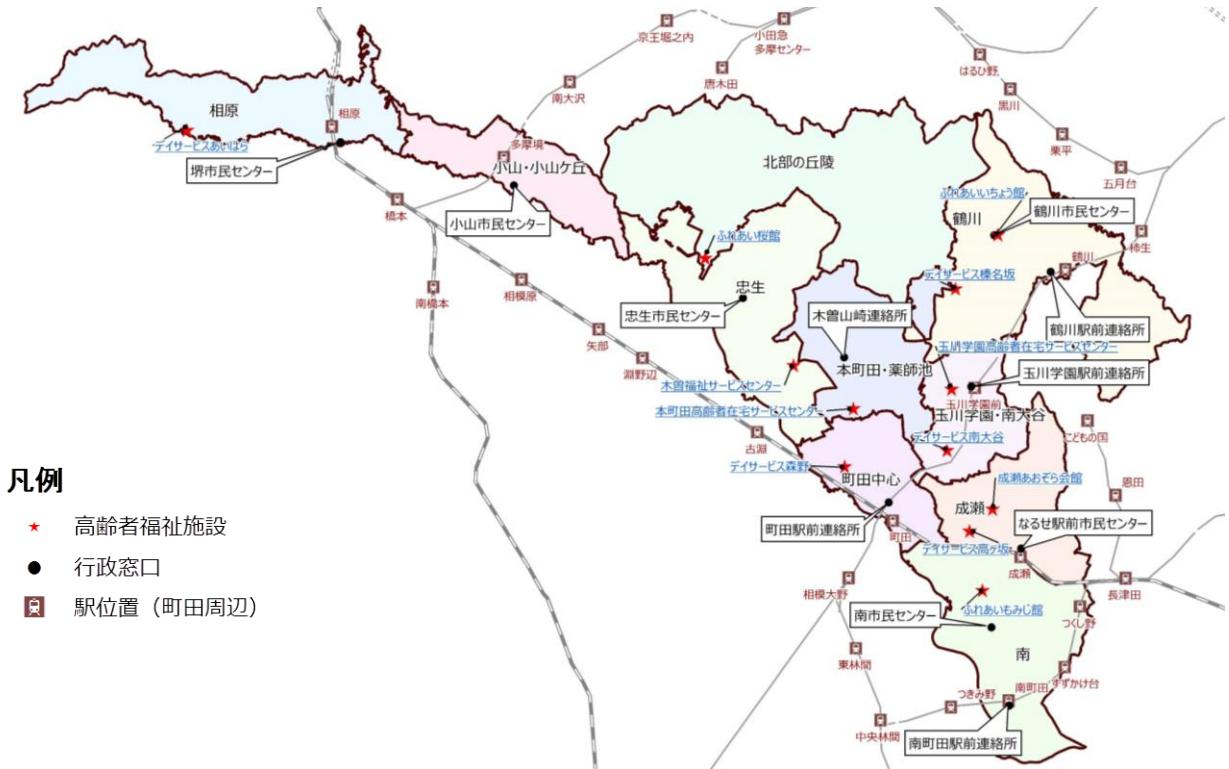
高齢者福祉施設は、市内に 5 の高齢者福祉センター、7 のデイサービスセンター及び高齢者在宅サービスセンター(複合施設を除く)が小山・小山ヶ丘地域を除く各地域に配置されている(図表 6-39)。

高齢者福祉施設は、徒歩 20 分圏域で既存の行政窓口拠点のうち 4 施設をカバーしており、これらの地域においての利活用が考えられる(図表 6-40)。

また、高齢化の進行によって高齢人口が 2035 年にかけて大きく増加することが想定されており、行政窓口機能を利用しづらい地域において、既存の高齢者福祉センターやデイサービスセンター、高齢者在宅サービスセンターを活用した、高齢者関連申請の機能提供の可能性を検討することが考えられる。

※4 高齢者福祉施設として、高齢者福祉センター・デイサービスセンター・高齢者在宅サービスセンター(町田市所有の指定管理のもの)を対象としている。

図表 6-39 高齢者福祉施設の配置状況

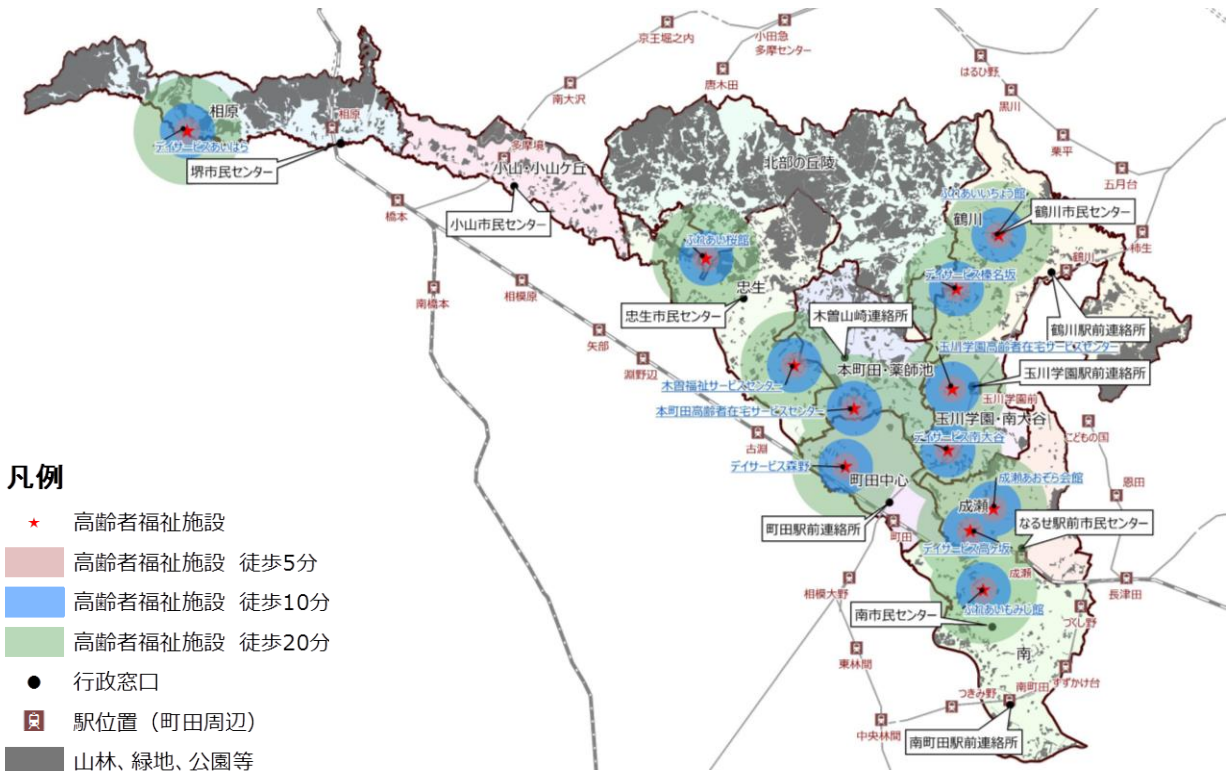


凡例

- ★ 高齢者福祉施設
- 行政窓口
- 🚉 駅位置 (町田周辺)

(出所:「町田市公共施設等総合管理計画」(2016年3月)の施設配置図を参考に作成)

図表 6-40 高齢者福祉施設の徒歩カバー圏域(行政窓口機能)



凡例

- ★ 高齢者福祉施設
- 🟠 高齢者福祉施設 徒歩5分
- 🟡 高齢者福祉施設 徒歩10分
- 🟢 高齢者福祉施設 徒歩20分
- 行政窓口
- 🚉 駅位置 (町田周辺)
- 🌲 山林、緑地、公園等

高齢者の平均歩行速度が約60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて5分の距離を半径250m(50m/分)として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014年6月))

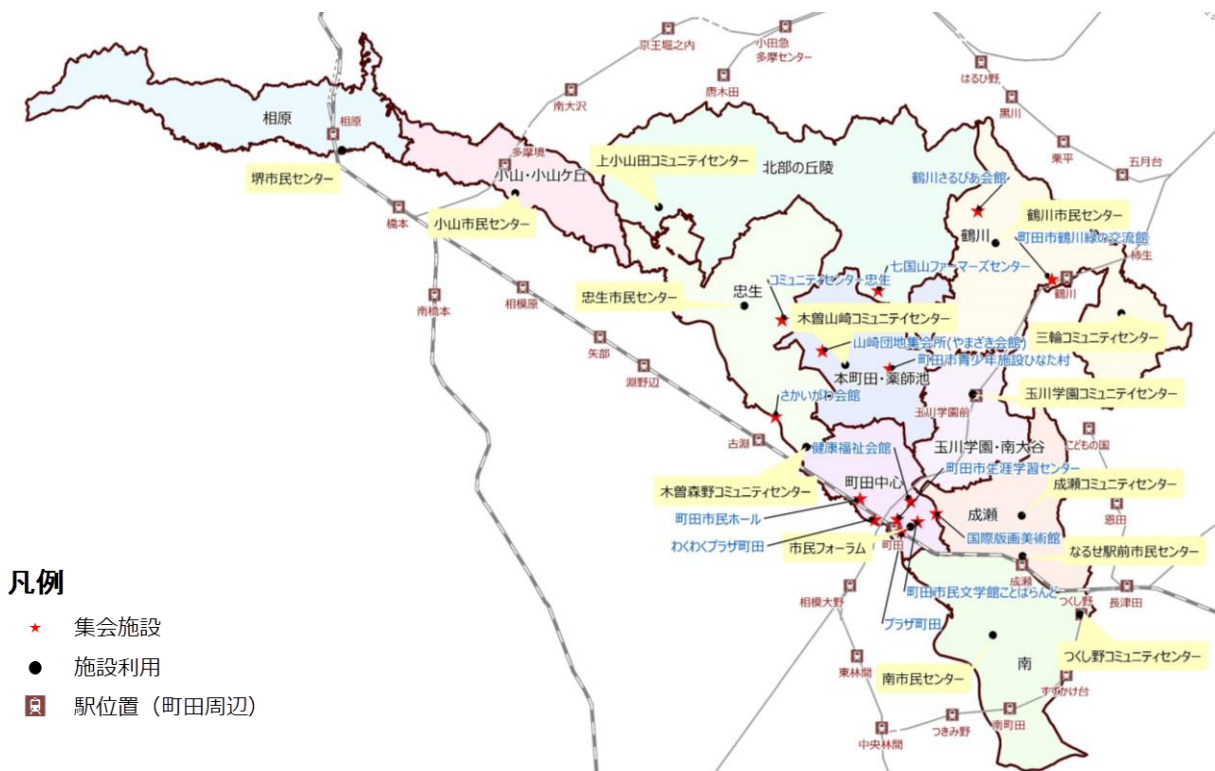
④集会施設※5（施設利用機能）

集会施設は、市内に2の文化ホール施設、12の集会施設（複合施設を除く）が相原、小山・小山ヶ丘、玉川学園・南大谷、成瀬地域を除く各地域に配置されている（図表 6-41）。

集会施設は、徒歩 20 分圏域で既存の施設利用拠点のうち 5 施設をカバーしており、これらの地域においての利活用の可能性が考えられる（図表 6-42）。

集会施設は、地域における機能を受け入れることが可能な施設であることから、既存の集会施設を活用した施設利用の機能提供の可能性を検討することが考えられる。

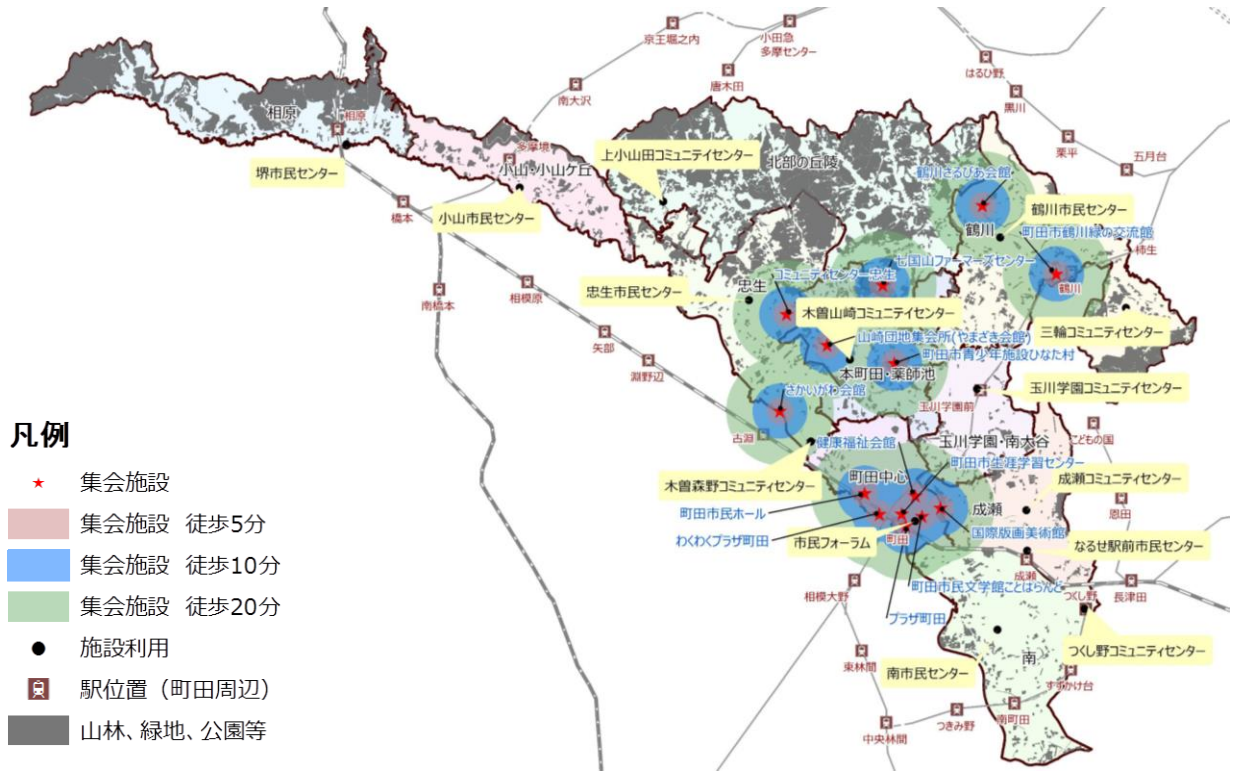
図表 6-41 集会施設の配置状況



（出所：「町田市公共施設等総合管理計画」(2016年3月)の施設配置図をもとに作成）

※5 集会施設として、本調査研究の対象施設を除く貸室機能を有するホールや会館、生涯学習施設、保健施設、福祉施設等を対象としている（町田市所有の中規模集会施設のみ）。

図表 6-42 集会施設の徒歩カバー圏域(施設利用機能)



高齢者の平均歩行速度が約 60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて 5 分の距離を半径 250m (50m/分) として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014 年 6 月))

第7章 望まれる機能の在り方について

第7章 望まれる機能の在り方について

1 ニーズ変化に対応するアイデアの検討

ここまでにみてきた、行政窓口機能及び施設利用機能におけるニーズ・環境変化に対応するためのアイデアとして、「代替施設の利用可能性」、「公共交通の利便性向上による代替可能性」「ICT利活用による代替可能性」を検討する。これらの視点から、地域別にニーズ変化の代替可能性を整理するとともに、機能代替を図った場合に想定される代替可能性の定量化を試みる。

(1) 代替施設の利用可能性

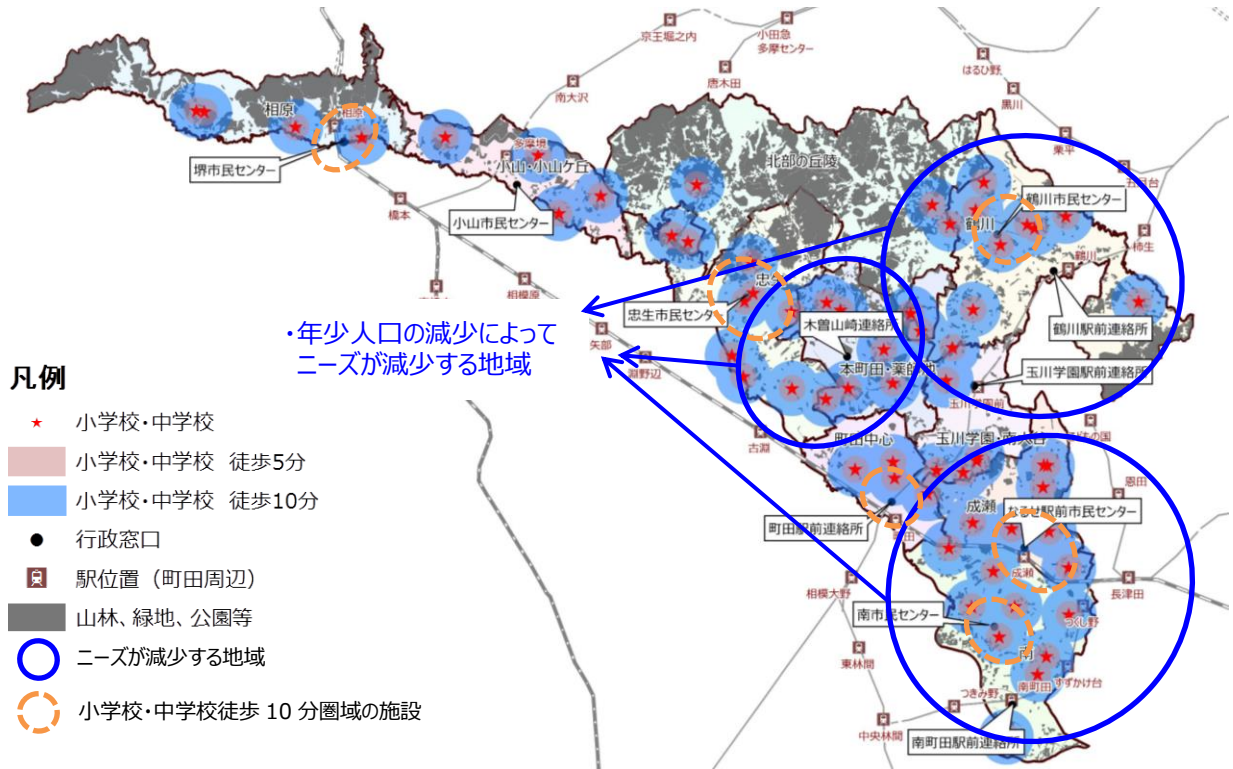
①小学校・中学校を利活用した場合の代替可能性（行政窓口機能、施設利用機能）

年少人口の減少が進む地域においては、その地域の小学校・中学校に通う児童・生徒数の減少が想定され、現在の施設規模に余裕が生じることが考えられる。また、小学校・中学校の多くは、徒歩での利用を前提に設置されているため、市民にとって利便性の高い場所に設置されていることから、機能の複合化等の拠点となる可能性が高いと考えられる。

行政窓口機能については、ニーズが大きく減少する地域の小学校・中学校から徒歩10分圏域に、鶴川市民センター、南市民センター、なるせ駅前市民センターが配置されている(図表7-1)。そのほかにも、忠生市民センター、堺市民センター、町田駅前連絡所が小学校・中学校から徒歩10分圏域に配置されている。

代替施設として小学校・中学校の利活用を想定した場合、これらの施設で提供している機能を近隣の小学校・中学校へ移転することで、ニーズ変化への対応を図ることが考えられる。

図表 7-1 小学校・中学校の活用による機能の代替可能性(行政窓口機能)



高齢者の平均歩行速度が約 60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて 5 分の距離を半径 250m (50m/分) として設定 (参考:「町田市便利なバス計画」(2014 年 6 月))

以上の考え方を踏まえ、利用者アンケート調査の地域別の施設利用状況 (図表 7-2) における、地域別の施設利用状況 (利用率) から、対象施設 (忠生市民センター、鶴川市民センター、南市民センター、なるせ駅前市民センター、堺市民センター、町田駅前連絡所) の機能を近隣の小学校・中学校に移転した場合、町田市全体の行政窓口機能の 58% 程度の代替可能性が想定される (図表 7-3)。

図表 7-2 行政窓口全体の地域別の対象施設利用率(図表 5-6 より)

| 施設名称 | 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 |
|-------------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|
| 忠生市民センター | | 3 | 2 | 9 | 47 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | 4.2% | 2.2% | 27.3% | 69.1% | 12.7% | 1.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.4% |
| 鶴川市民センター | | 0 | 0 | 14 | 1 | 1 | 60 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 0.0% | 0.0% | 42.4% | 1.5% | 1.8% | 38.0% | 1.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 南市民センター | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 91 |
| | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 39.1% |
| なるせ駅前市民センター | | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 48 | 34 |
| | | 0.0% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.1% | 3.4% | 71.6% | 14.6% |
| 堺市民センター | | 65 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | | 91.5% | 4.4% | 0.0% | 2.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% |
| 小山市民センター | | 3 | 81 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| | | 4.2% | 90.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 0.0% | 1.2% | 3.4% | 0.0% | 0.4% |
| 町田駅前連絡所 | | 0 | 2 | 0 | 8 | 12 | 6 | 12 | 24 | 12 | 8 |
| | | 0.0% | 2.2% | 0.0% | 11.8% | 21.8% | 3.8% | 14.6% | 82.8% | 17.9% | 3.4% |
| 木曽山崎連絡所 | | 0 | 0 | 1 | 4 | 30 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 |
| | | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 5.9% | 54.5% | 0.6% | 0.0% | 10.3% | 1.5% | 0.4% |
| 玉川学園駅前連絡所 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 62 | 0 | 4 | 2 |
| | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 5.7% | 75.6% | 0.0% | 6.0% | 0.9% |
| 鶴川駅前連絡所 | | 0 | 0 | 9 | 1 | 3 | 80 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 0.0% | 0.0% | 27.3% | 1.5% | 5.5% | 50.6% | 1.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 南町田駅前連絡所 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 |
| | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 40.8% |
| 地域別回答件数 | | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 |
| 全体に占める構成比 | | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% |
| 地域別の対象施設利用率 | | 95.7% | 9.9% | 69.7% | 86.8% | 36.3% | 43.1% | 21.9% | 86.2% | 92.5% | 57.5% |

赤枠内の施設の利用率の合計を各地域別の対象施設利用率としている。

例) 相原地域の②ニーズ代替が可能な割合 95.7% = 忠生市民センターの利用率 4.2% + 堺市民センターの利用率 91.5%

図表 7-3 地域別の行政窓口機能(全利用目的)の想定需要量と代替可能量

| 地域 | ①2035年の 想定需要量 | ②対象施設 利用率 | ③代替可能量 (①×②) |
|----------|------------------|--------------|-----------------|
| 相原 | 17,326件 | 95.7% | 16,581件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 43,474件 | 9.9% | 4,304件 |
| 北部の丘陵 | 35,138件 | 69.7% | 24,491件 |
| 忠生 | 59,903件 | 86.8% | 51,996件 |
| 本町田・薬師池 | 47,824件 | 36.3% | 17,360件 |
| 鶴川 | 76,735件 | 43.1% | 33,073件 |
| 玉川学園・南大谷 | 34,468件 | 21.9% | 7,548件 |
| 町田中心 | 50,239件 | 86.2% | 43,306件 |
| 成瀬 | 43,777件 | 92.5% | 40,494件 |
| 南 | 85,322件 | 57.5% | 49,060件 |
| 総計 | 494,206件 | 58.3% | 288,213件 |

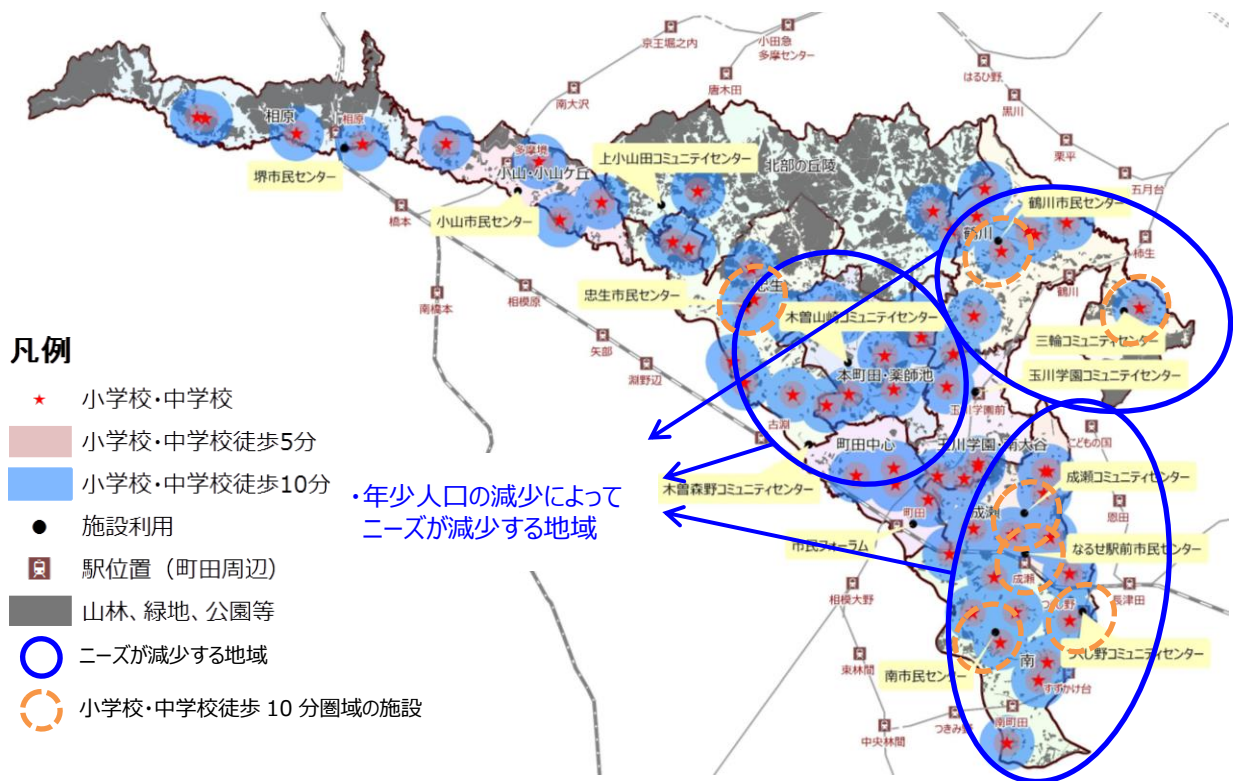
代替可能量: 図表 6-16 の行政窓口機能の目的別の 2035 年の想定需要量を地域別に算定し、図表 7-2 の地域別の対象施設利用率を乗じて求めたものであり、対象施設の機能を周辺の代替施設に移転した場合に代替可能と想定される利用件数を示している。

端数処理の関係で、総計の「2035 年の想定需要量 × 対象施設の利用率」と代替可能量の数値が一致しない場合がある。

施設利用機能については、ニーズが減少する地域の小学校・中学校から徒歩 10 分圏域に、南市民センター、なるせ駅前市民センター、成瀬コミュニティセンター、つくし野コミュニティセンター、三輪コミュニティセンターが配置されている（図表 7-4）。そのほかにも、忠生市民センターが小学校・中学校から徒歩 10 分圏域に配置されている。

代替施設として小学校・中学校の利活用を想定した場合、これらの施設で提供している機能を近隣の小学校・中学校へ移転することで、ニーズ変化への対応を図ることが考えられる。

図表 7-4 小学校・中学校の活用による機能の代替可能性(施設利用機能)



高齢者の平均歩行速度が約 60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて 5 分の距離を半径 250m(50m/分)として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014 年 6 月))

以上の考え方を踏まえ、利用者アンケート調査の地域別の施設利用状況(図表 7-5)における、地域別の施設利用状況(利用率)から、対象施設(忠生市民センター、鶴川市民センター、南市民センター、なるせ駅前市民センター、成瀬コミュニティセンター、つくし野コミュニティセンター、三輪コミュニティセンター)の機能を近隣の小学校・中学校に移転した場合、町田市全体の施設利用機能の 49%程度の代替可能性が想定される(図表 7-6)。

図表 7-5 施設利用機能全体の地域別の対象施設利用率(図表 5-16 より)

| 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 |
|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| 利用施設名称 | | | | | | | | | | |
| 忠生市民センター | 4 8.5% | 12 7.9% | 20 14.8% | 109 24.9% | 25 8.7% | 16 3.2% | 7 3.3% | 7 3.3% | 10 2.2% | 9 1.5% |
| 鶴川市民センター | 3 6.4% | 3 2.0% | 37 27.4% | 11 2.5% | 15 5.2% | 168 33.5% | 10 4.7% | 3 1.4% | 16 3.4% | 10 1.7% |
| 南市民センター | 2 4.3% | 1 0.7% | 2 1.5% | 8 1.8% | 10 3.5% | 10 2.0% | 7 3.3% | 12 5.7% | 44 9.5% | 191 32.2% |
| なるせ駅前市民センター | 3 6.4% | 2 1.3% | 5 3.7% | 8 1.8% | 12 4.2% | 12 2.4% | 14 6.6% | 10 4.8% | 75 16.1% | 74 12.5% |
| 小山市民センター | 21 44.7% | 91 60.3% | 4 3.0% | 24 5.5% | 5 1.7% | 4 0.8% | 0 0.0% | 2 1.0% | 4 0.9% | 0 0.0% |
| 玉川学園コミュニティセンター | 2 4.3% | 1 0.7% | 4 3.0% | 11 2.5% | 18 6.3% | 37 7.4% | 68 32.2% | 11 5.3% | 27 5.8% | 10 1.7% |
| 木曾山崎コミュニティセンター | 0 0.0% | 5 3.3% | 9 6.7% | 50 11.4% | 79 27.5% | 26 5.2% | 14 6.6% | 12 5.7% | 10 2.2% | 7 1.2% |
| 上小山田コミュニティセンター | 1 2.1% | 5 3.3% | 11 8.1% | 23 5.3% | 1 0.3% | 2 0.4% | 0 0.0% | 2 1.0% | 1 0.2% | 0 0.0% |
| 成瀬コミュニティセンター | 2 4.3% | 6 4.0% | 2 1.5% | 10 2.3% | 11 3.8% | 23 4.6% | 17 8.1% | 10 4.8% | 139 29.9% | 59 9.9% |
| つくし野コミュニティセンター | 0 0.0% | 1 0.7% | 3 2.2% | 4 0.9% | 4 1.4% | 13 2.6% | 6 2.8% | 2 1.0% | 36 7.7% | 129 21.8% |
| 木曾森野コミュニティセンター | 1 2.1% | 12 7.9% | 15 11.1% | 123 28.1% | 56 19.5% | 45 9.0% | 19 9.0% | 75 35.9% | 30 6.5% | 35 5.9% |
| 三輪コミュニティセンター | 0 0.0% | 0 0.0% | 7 5.2% | 5 1.1% | 8 2.8% | 69 13.8% | 5 2.4% | 1 0.5% | 13 2.8% | 2 0.3% |
| 町田市民フォーラム | 8 17.0% | 12 7.9% | 16 11.9% | 52 11.9% | 43 15.0% | 76 15.2% | 44 20.9% | 62 29.7% | 60 12.9% | 67 11.3% |
| 地域別回答件数 | 47 | 151 | 135 | 438 | 287 | 501 | 211 | 209 | 465 | 593 |
| 全体に占める構成比 | 1.5% | 5.0% | 4.4% | 14.4% | 9.5% | 16.5% | 6.9% | 6.9% | 15.3% | 19.5% |
| 地域別の対象施設利用率 | 29.9% | 16.6% | 56.3% | 35.3% | 29.6% | 62.1% | 31.2% | 21.5% | 71.6% | 79.9% |

赤枠内の施設の利用率の合計を各地域別の対象施設利用率としている。堺市民センターは、施設改修に伴う利用者アンケート対象外のため、対象施設利用率の算定対象から除外している。

例) 相原地域の対象施設利用率 29.9% = 忠生市民センターの利用率 8.5% + 鶴川市民センターの利用率 6.4% + 南市民センターの利用率 4.3% + なるせ駅前市民センターの利用率 6.4% + 成瀬コミュニティセンターの利用率 4.3%

図表 7-6 地域別の施設利用機能(全利用目的)の想定需要量と代替可能量

| 地域 | ①2035年の 想定需要量 | ②対象施設 利用率 | ③代替可能量 (①×②) |
|----------|------------------|--------------|-----------------|
| 相原 | 1,868件 | 29.9% | 559件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 3,311件 | 16.6% | 550件 |
| 北部の丘陵 | 3,283件 | 56.3% | 1,848件 |
| 忠生 | 5,879件 | 35.3% | 2,075件 |
| 本町田・薬師池 | 5,248件 | 29.6% | 1,553件 |
| 鶴川 | 7,854件 | 62.1% | 4,877件 |
| 玉川学園・南大谷 | 3,534件 | 31.2% | 1,103件 |
| 町田中心 | 4,606件 | 21.5% | 990件 |
| 成瀬 | 4,530件 | 71.6% | 3,243件 |
| 南 | 8,434件 | 79.9% | 6,739件 |
| 総計 | 48,547件 | 48.5% | 23,537件 |

代替可能量: 図表 6-28 の施設利用機能の目的別の 2035 年の想定需要量を地域別に算定し、図表 7-5 の地域別の対象施設利用率を乗じて求めたものであり、対象施設の機能を周辺の代替施設に移転した場合に代替可能と想定される利用件数を示している。

端数処理の関係で、総計の「2035 年の想定需要量 × 対象施設の利用率」と代替可能量の数値が一致しない場合がある。

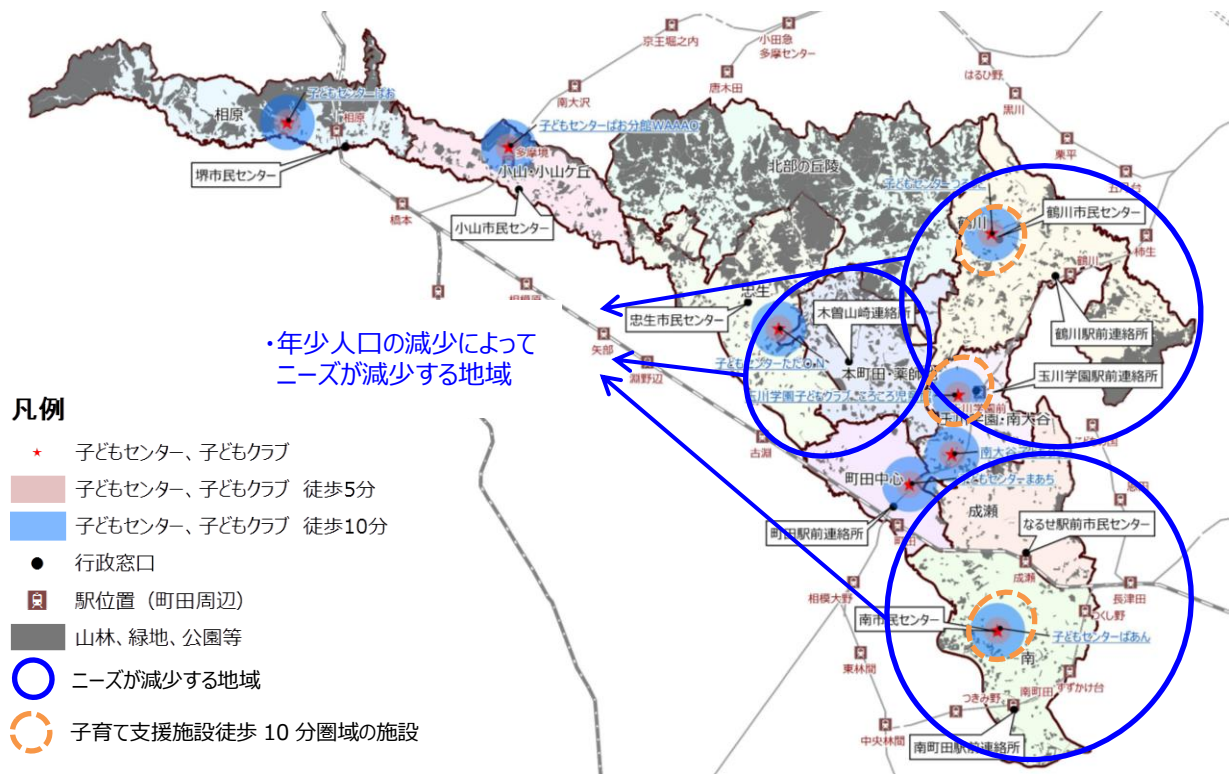
②子育て支援施設を活用した場合の代替可能性（行政窓口機能）

年少人口の減少が進む地域においては、その地域の現在の子育て支援施設に対する需要が減少することが想定される。また一方、子育て関連申請の利用者は、子育て支援施設の利用者と重なる場合が多いと考えられることから、子育て支援施設に子育て関連申請の機能を複合化することで、同一施設において子育て関連サービスを提供でき、利用者の利便性向上が期待できると考えられる。

年少人口の減少によってニーズが大きく減少する地域には、子育て支援施設から徒歩10分圏域に鶴川市民センター、南市民センター、玉川学園駅前連絡所が配置されており、これらの施設で提供している子ども関連申請の機能を移転することで、ニーズ変化への対応を図ることが考えられる。（図表7-7）。

以上の考え方を踏まえ、地域別の施設利用状況（利用率）から、対象施設（鶴川市民センター、南市民センター、玉川学園駅前連絡所）の機能を近隣の子育て支援施設へ移転することで、町田市全体の子育て関連申請の23%程度の代替可能性が想定される（図表7-9）。

図表 7-7 子育て支援施設の活用による機能の代替可能性(行政窓口機能)



高齢者の平均歩行速度が約60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて5分の距離を半径250m(50m/分)として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014年6月))

図表 7-8 子ども関連申請の地域別の対象施設利用率(図表 5-6 より)

| 地域分類名 施設名称 | 相原 | 小山・小 山ヶ丘 | 北部の 丘陵 | 忠生 | 本町田・薬 師池 | 鶴川 | 玉川学園 ・南大谷 | 町田 中心 | 成瀬 | 南 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
| 忠生市民センター | 3 4.2% | 2 2.2% | 9 27.3% | 47 69.1% | 7 12.7% | 2 1.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.4% |
| 鶴川市民センター | 0 0.0% | 0 0.0% | 14 42.4% | 1 1.5% | 1 1.8% | 60 38.0% | 1 1.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% |
| 南市民センター | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.5% | 91 39.1% |
| なるせ駅前市民センター | 0 0.0% | 1 1.1% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 6.1% | 1 3.4% | 48 71.6% | 34 14.6% |
| 堺市民センター | 65 91.5% | 4 4.4% | 0 0.0% | 2 2.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.5% | 0 0.0% |
| 小山市民センター | 3 4.2% | 81 90.0% | 0 0.0% | 4 5.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.2% | 1 3.4% | 0 0.0% | 1 0.4% |
| 町田駅前連絡所 | 0 0.0% | 2 2.2% | 0 0.0% | 8 11.8% | 12 21.8% | 6 3.8% | 12 14.6% | 24 82.8% | 12 17.9% | 8 3.4% |
| 木曾山崎連絡所 | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 3.0% | 4 5.9% | 30 54.5% | 1 0.6% | 0 0.0% | 3 10.3% | 1 1.5% | 1 0.4% |
| 玉川学園駅前連絡所 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.8% | 9 5.7% | 62 75.6% | 0 0.0% | 4 6.0% | 2 0.9% |
| 鶴川駅前連絡所 | 0 0.0% | 0 0.0% | 9 27.3% | 1 1.5% | 3 5.5% | 80 50.6% | 1 1.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% |
| 南町田駅前連絡所 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 95 40.8% |
| 地域別回答件数 全体に占める構成比 | 71 8.0% | 90 10.2% | 33 3.7% | 68 7.7% | 55 6.2% | 158 17.8% | 82 9.3% | 29 3.3% | 67 7.6% | 233 26.3% |
| 地域別の対象施設利用率 | 0.0% | 0.0% | 42.4% | 3.0% | 3.6% | 43.7% | 76.8% | 0.0% | 7.5% | 40.0% |

赤枠内の施設の利用率の合計を各地域別の対象施設利用率としている。

例) 南地域の対象施設利用率 40.0% = 鶴川市民センターの利用率 0.9% + 南市民センターの利用率 39.1%

図表 7-9 地域別の行政窓口機能(子ども関連申請)の想定需要量と代替可能量

| 地域 | ①2035年の 想定需要量 | ②対象施設 利用率 | ③代替可能量 (①×②) |
|----------|------------------|--------------|-----------------|
| 相原 | 585件 | 0.0% | 0件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 2,576件 | 0.0% | 0件 |
| 北部の丘陵 | 1,583件 | 42.4% | 671件 |
| 忠生 | 2,387件 | 3.0% | 72件 |
| 本町田・薬師池 | 1,520件 | 3.6% | 55件 |
| 鶴川 | 2,703件 | 43.7% | 1,181件 |
| 玉川学園・南大谷 | 1,182件 | 76.8% | 908件 |
| 町田中心 | 1,580件 | 0.0% | 0件 |
| 成瀬 | 1,520件 | 7.5% | 114件 |
| 南 | 3,184件 | 40.0% | 1,274件 |
| 総計 | 18,820件 | 22.7% | 4,275件 |

代替可能量: 図表 6-16 の行政窓口機能の目的別の 2035 年の想定需要量を地域別に算定し、図表 7-8 の地域別の対象施設利用率を乗じて求めたものであり、対象施設の機能を周辺の代替施設に移転した場合に代替可能と想定される利用件数を示している。

端数処理の関係で、総計の「2035 年の想定需要量 × 対象施設の利用率」と代替可能量の数値が一致しない場合がある。

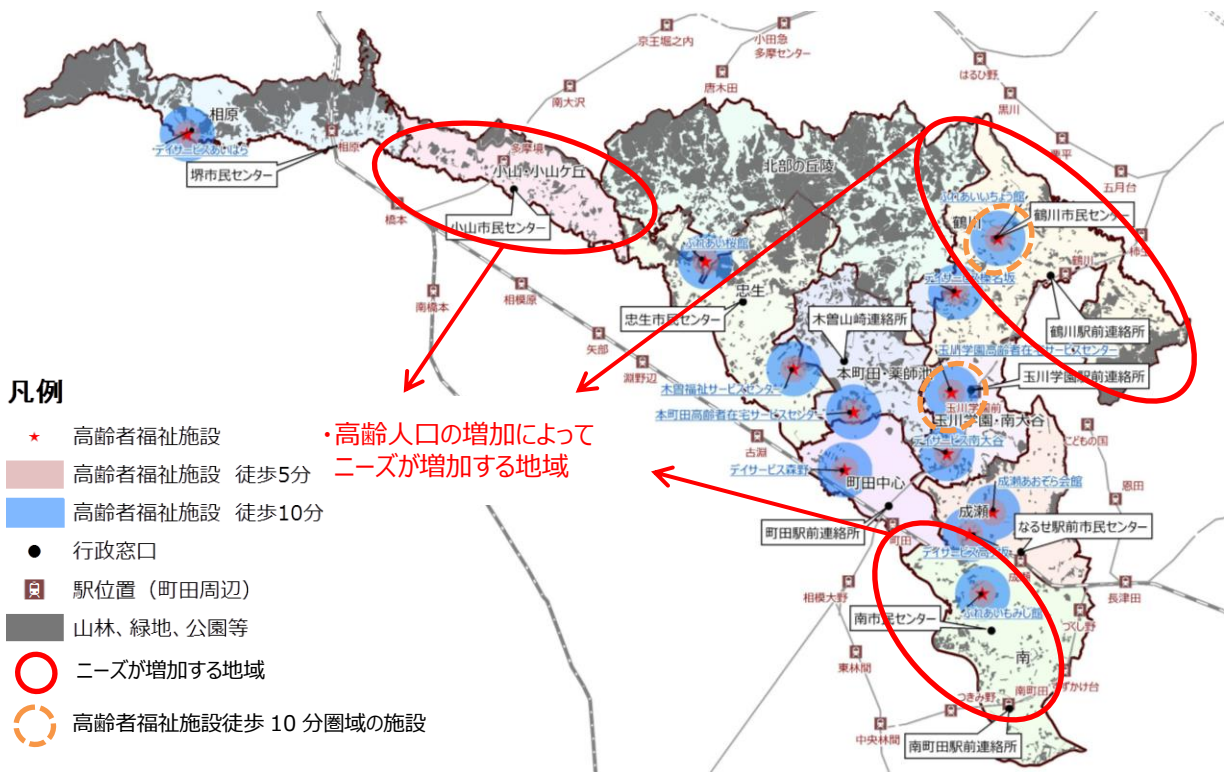
③高齢者福祉施設を活用した場合の代替可能性（行政窓口機能）

高齢人口の増加が進む地域においては、高齢者関連申請に対する需要が増加することが想定される。高齢者関連申請の利用者は、高齢者福祉施設の利用者と重なる場合が多いと考えられることから、高齢者福祉施設に高齢者関連申請の機能を複合化することで、同一施設において高齢者関連サービスを提供でき、利用者の利便性向上が期待できると考えられる。

高齢人口の増加によってニーズが大きく増加する地域には、高齢者福祉施設から徒歩10分圏域に鶴川市民センターが配置されており、そのほかにも、玉川学園駅前連絡所が高齢者福祉施設から徒歩10分圏域に配置されていることから、これらの施設で提供している高齢者関連申請の機能を移転することで、ニーズ変化への対応を図ることが考えられる。（図表7-10）。

以上の考え方を踏まえ、地域別の施設利用状況（利用率）から、対象施設（鶴川市民センター、玉川学園駅前連絡所）の機能を近隣の高齢者福祉施設へ移転することで、町田市全体の高齢者関連申請の17%程度の代替可能性が想定される（図表7-12）。

図表 7-10 高齢者福祉施設の活用による機能の代替可能性(行政窓口機能)



高齢者の平均歩行速度が約60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて5分の距離を半径250m(50m/分)として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014年6月))

図表 7-11 高齢者関連申請の地域別の対象施設利用率(図表 5-6 より)

| 施設名称 | 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 |
|-------------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|
| 忠生市民センター | | 3 | 2 | 9 | 47 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | 4.2% | 2.2% | 27.3% | 69.1% | 12.7% | 1.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.4% |
| 鶴川市民センター | | 0 | 0 | 14 | 1 | 1 | 60 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 0.0% | 0.0% | 42.4% | 1.5% | 1.8% | 38.0% | 1.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 南市民センター | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 91 |
| | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 39.1% |
| なるせ駅前市民センター | | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 48 | 34 |
| | | 0.0% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.1% | 3.4% | 71.6% | 14.6% |
| 堺市民センター | | 65 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | | 91.5% | 4.4% | 0.0% | 2.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% |
| 小山市民センター | | 3 | 81 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| | | 4.2% | 90.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 0.0% | 1.2% | 3.4% | 0.0% | 0.4% |
| 町田駅前連絡所 | | 0 | 2 | 0 | 8 | 12 | 6 | 12 | 24 | 12 | 8 |
| | | 0.0% | 2.2% | 0.0% | 11.8% | 21.8% | 3.8% | 14.6% | 82.8% | 17.9% | 3.4% |
| 木曾山崎連絡所 | | 0 | 0 | 1 | 4 | 30 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 |
| | | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 5.9% | 54.5% | 0.6% | 0.0% | 10.3% | 1.5% | 0.4% |
| 玉川学園駅前連絡所 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 62 | 0 | 4 | 2 |
| | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 5.7% | 75.6% | 0.0% | 6.0% | 0.9% |
| 鶴川駅前連絡所 | | 0 | 0 | 9 | 1 | 3 | 80 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | 0.0% | 0.0% | 27.3% | 1.5% | 5.5% | 50.6% | 1.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 南町田駅前連絡所 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 |
| | | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 40.8% |
| 地域別回答件数 | | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 |
| 全体に占める構成比 | | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% |
| 地域別の対象施設利用率 | | 0.0% | 0.0% | 42.4% | 1.5% | 3.6% | 43.7% | 76.8% | 0.0% | 6.0% | 0.9% |

赤枠内の施設の利用率の合計を各地域別の対象施設利用率としている。

例) 本町田・薬師池地域の対象施設利用率 3.6% = 鶴川市民センターの利用率 1.8% + 玉川学園駅前連絡所の利用率 1.8%

図表 7-12 地域別の行政窓口機能(高齢者関連申請)の想定需要量と代替可能量

| 地域 | ①2035年の 想定需要量 | ②対象施設 利用率 | ③代替可能量 (①×②) |
|----------|------------------|--------------|-----------------|
| 相原 | 533件 | 0.0% | 0件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 752件 | 0.0% | 0件 |
| 北部の丘陵 | 864件 | 42.4% | 366件 |
| 忠生 | 1,588件 | 1.5% | 24件 |
| 本町田・薬師池 | 1,507件 | 3.6% | 54件 |
| 鶴川 | 2,165件 | 43.7% | 946件 |
| 玉川学園・南大谷 | 974件 | 76.8% | 748件 |
| 町田中心 | 1,151件 | 0.0% | 0件 |
| 成瀬 | 1,258件 | 6.0% | 75件 |
| 南 | 2,277件 | 0.9% | 20件 |
| 総計 | 13,069件 | 17.1% | 2,233件 |

代替可能量: 図表 6-16 の行政窓口機能の目的別の 2035 年の想定需要量を地域別に算定し、図表 7-11 の地域別の対象施設利用率を乗じて求めたものであり、対象施設の機能を周辺の代替施設に移転した場合に代替可能と想定される利用件数を示している。

端数処理の関係で、総計の「2035 年の想定需要量 × 対象施設の利用率」と代替可能量の数値が一致しない場合がある。

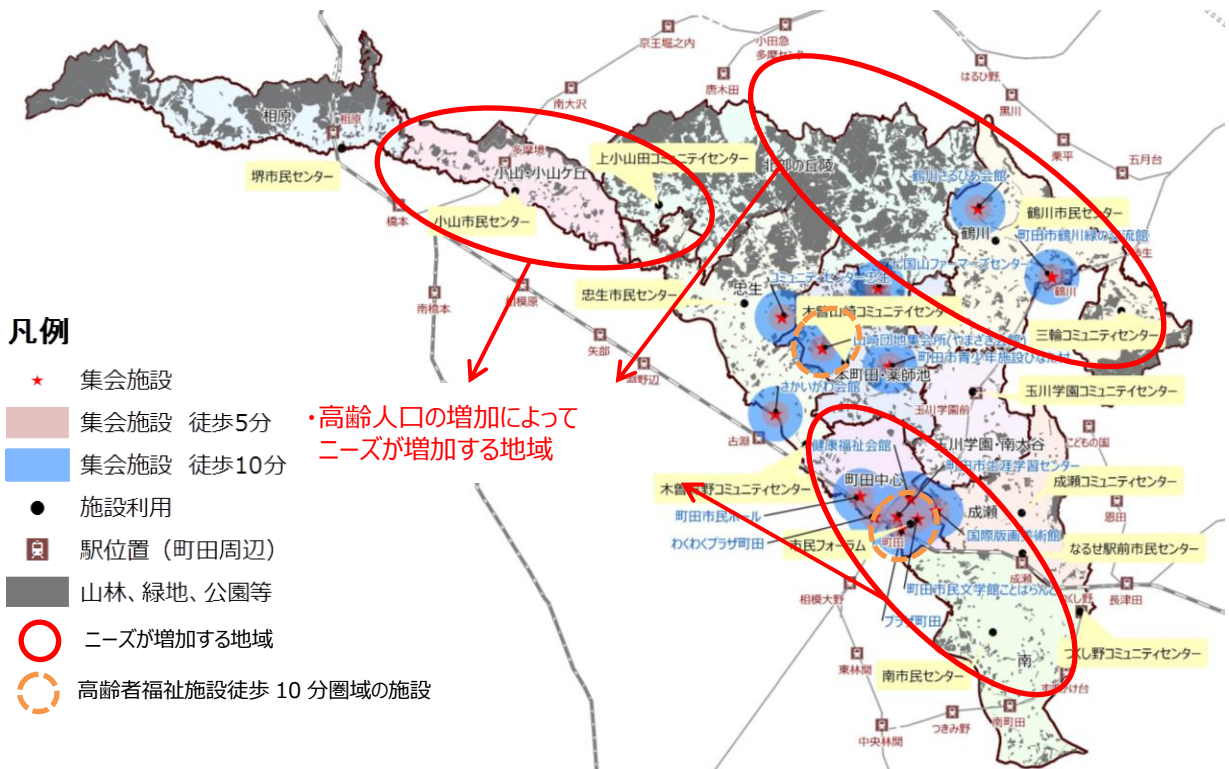
④集会施設を利活用した場合の代替可能性（施設利用機能）

高齢人口の増加が進む地域においては、「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「俳句・詩吟」等、高齢者が利用者の中心となっている機能のニーズ増加が想定される。これらのニーズ増加への対応に当たって、町田市には今回対象にした市民センター、コミュニティセンター以外にも類似の集会施設が複数存在している。ニーズ増加への対応を検討する場合には、これらの集会施設を活用することで、施設の増加を抑制しつつ、必要な機能の確保を図ることが可能となると考えられる。

高齢人口の増加によってニーズが大きく増加する地域には、集会施設から徒歩10分圏域に木曾山崎コミュニティセンター、市民フォーラムが配置されていることから、これらの施設で提供している施設利用機能を移転することで、ニーズ変化への対応を図ることが考えられる。（図表7-13）。

以上の考え方を踏まえ、地域別の施設利用状況（利用率）から、対象施設（木曾山崎コミュニティセンター、市民フォーラム）の機能を近隣の集会施設へ移転することで、町田市全体の施設利用機能の23%程度の代替可能性が想定される（図表7-15）。

図表 7-13 集会施設の活用による機能の代替可能性(施設利用機能)



高齢者の平均歩行速度が約60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて5分の距離を半径250m(50m/分)として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014年6月))

図表 7-14 施設利用機能全体の地域別の対象施設利用率(図表 5-16 より)

| 地域分類名 利用施設名称 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| 忠生市民センター | 4 8.5% | 12 7.9% | 20 14.8% | 109 24.9% | 25 8.7% | 16 3.2% | 7 3.3% | 7 3.3% | 10 2.2% | 9 1.5% |
| 鶴川市民センター | 3 6.4% | 3 2.0% | 37 27.4% | 11 2.5% | 15 5.2% | 168 33.5% | 10 4.7% | 3 1.4% | 16 3.4% | 10 1.7% |
| 南市民センター | 2 4.3% | 1 0.7% | 2 1.5% | 8 1.8% | 10 3.5% | 10 2.0% | 7 3.3% | 12 5.7% | 44 9.5% | 191 32.2% |
| なるせ駅前市民センター | 3 6.4% | 2 1.3% | 5 3.7% | 8 1.8% | 12 4.2% | 12 2.4% | 14 6.6% | 10 4.8% | 75 16.1% | 74 12.5% |
| 小山市民センター | 21 44.7% | 91 60.3% | 4 3.0% | 24 5.5% | 5 1.7% | 4 0.8% | 0 0.0% | 2 1.0% | 4 0.9% | 0 0.0% |
| 玉川学園コミュニティセンター | 2 4.3% | 1 0.7% | 4 3.0% | 11 2.5% | 18 6.3% | 37 7.4% | 68 32.2% | 11 5.3% | 27 5.8% | 10 1.7% |
| 木曽山崎コミュニティセンター | 0 0.0% | 5 3.3% | 9 6.7% | 50 11.4% | 79 27.5% | 26 5.2% | 14 6.6% | 12 5.7% | 10 2.2% | 7 1.2% |
| 上小山田コミュニティセンター | 1 2.1% | 5 3.3% | 11 8.1% | 23 5.3% | 1 0.3% | 2 0.4% | 0 0.0% | 2 1.0% | 1 0.2% | 0 0.0% |
| 成瀬コミュニティセンター | 2 4.3% | 6 4.0% | 2 1.5% | 10 2.3% | 11 3.8% | 23 4.6% | 17 8.1% | 10 4.8% | 139 29.9% | 59 9.9% |
| つくし野コミュニティセンター | 0 0.0% | 1 0.7% | 3 2.2% | 4 0.9% | 4 1.4% | 13 2.6% | 6 2.8% | 2 1.0% | 36 7.7% | 129 21.8% |
| 木曽森野コミュニティセンター | 1 2.1% | 12 7.9% | 15 11.1% | 123 28.1% | 56 19.5% | 45 9.0% | 19 9.0% | 75 35.9% | 30 6.5% | 35 5.9% |
| 三輪コミュニティセンター | 0 0.0% | 0 0.0% | 7 5.2% | 5 1.1% | 8 2.8% | 69 13.8% | 5 2.4% | 1 0.5% | 13 2.8% | 2 0.3% |
| 町田市民フォーラム | 8 17.0% | 12 7.9% | 16 11.9% | 52 11.9% | 43 15.0% | 76 15.2% | 44 20.9% | 62 29.7% | 60 12.9% | 67 11.3% |
| 地域別回答件数 | 47 | 151 | 135 | 438 | 287 | 501 | 211 | 209 | 465 | 593 |
| 全体に占める構成比 | 1.5% | 5.0% | 4.4% | 14.4% | 9.5% | 16.5% | 6.9% | 6.9% | 15.3% | 19.5% |
| 地域別の対象施設利用率 | 17.0% | 11.2% | 18.6% | 23.3% | 42.5% | 20.4% | 27.5% | 35.4% | 15.1% | 12.5% |

赤枠内の施設の利用率の合計を各地域別の対象施設利用率としている。堺市民センターは、施設改修に伴う利用者アンケート対象外のため、対象施設利用率の算定対象から除外している。

例) 小山・小山ヶ丘地域の対象施設利用率 11.2% = 木曽山崎コミュニティセンターの利用率 3.3% + 町田市民フォーラムの利用率 7.9%

図表 7-15 地域別の施設利用機能(全利用目的)の想定需要量と代替可能量

| 地域 | ①2035年の 想定需要量 | ②対象施設 利用率 | ③代替可能量 (①×②) |
|----------|------------------|--------------|-----------------|
| 相原 | 1,108件 | 17.0% | 188件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 1,565件 | 11.2% | 175件 |
| 北部の丘陵 | 1,798件 | 18.6% | 334件 |
| 忠生 | 3,304件 | 23.3% | 770件 |
| 本町田・薬師池 | 3,134件 | 42.5% | 1,332件 |
| 鶴川 | 4,504件 | 20.4% | 919件 |
| 玉川学園・南大谷 | 2,025件 | 27.5% | 557件 |
| 町田中心 | 2,395件 | 35.4% | 848件 |
| 成瀬 | 2,616件 | 15.1% | 395件 |
| 南 | 4,737件 | 12.5% | 592件 |
| 総計 | 27,186件 | 22.5% | 6,110件 |

代替可能量: 図表 6-28 の施設利用機能の目的別の 2035 年の想定需要量を地域別に算定し、図表 7-14 の地域別の対象施設利用率を乗じて求めたものであり、対象施設の機能を周辺の代替施設に移転した場合に代替可能と想定される利用件数を示している。

端数処理の関係で、総計の「2035 年の想定需要量 × 対象施設の利用率」と代替可能量の数値が一致しない場合がある。

(2) 公共交通機関の利便性向上による利用圏域の拡大可能性

「町田市便利なバス計画」(2014年6月)では、町田市内の移動しやすさの向上、定時性、速達性の向上、交通空白地区のサービスの向上を評価指標とした、公共交通機関の利便性向上を目指している(図表7-16)。これらの施策によって、町田市内の公共交通を利用した際の利用圏域が拡大することが想定される。

特に、今後の公共交通機関による利用圏域が大きく拡大すると想定される、乗り継ぎ拠点候補(桜美林学園付近、袋橋周辺、木曾山崎モノレール駅前用地)の周辺施設への機能の複合化、町田駅へのアクセス性の向上による町田駅周辺施設への機能の複合化等の可能性を検討することが考えられる。

また、周辺の小学校・中学校、町田駅周辺に多く配置されている集会施設(図表7-13)等の活用によって、機能の複合化や集約化等を検討することが考えられる。

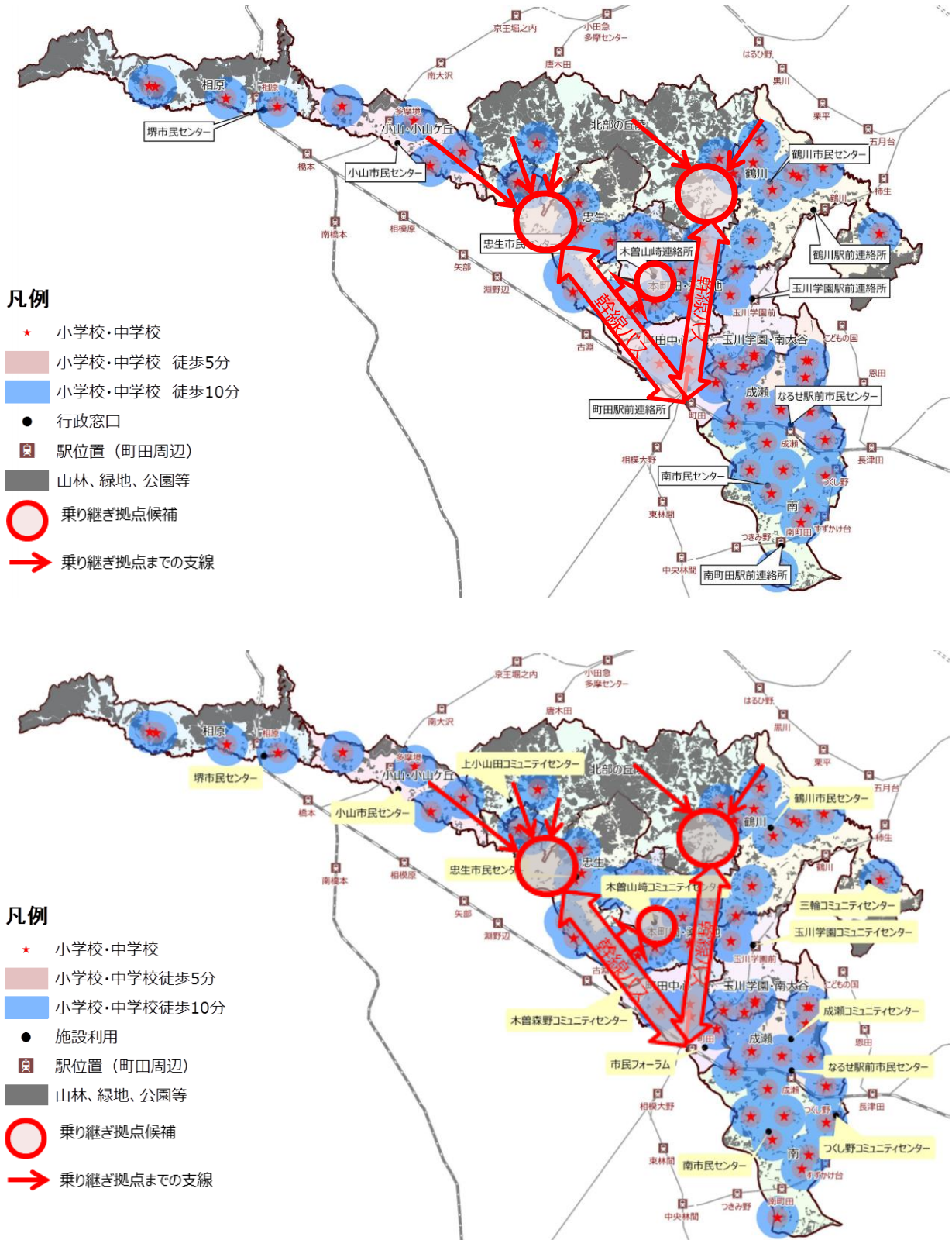
図表 7-16 2021年までの評価指標と目標値

| 評価項目 | 評価指標 | 現状 | 目標 | 資料 |
|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| 1. 町田市内の移動しやすさの向上 | ①市内の公共交通(電車、バス)の利便性に関する満足度 | 43.0% (2012年) | ▲増加 | 市民意識調査 (既存調査) |
| 2. 定時性・速達性の向上 | ②町田駅までの所要時間(乗り継ぎ拠点候補～町田バスセンター/7時台) | 19分 (2012年6月) | 12分 | 利用実績データ |
| 3. 交通空白地区のサービスの向上 | ③主な交通空白地区の面積 | 5.6km ² (2013年) | 4.3km ² | 市保有データ 利用実績データ 国土数値情報 |

(出所:「町田市便利なバス計画」(2014年6月)より抜粋)

③主な交通空白地区の面積:道路の状況等により新たな公共交通の導入が困難な地区も含まれている。

図表 7-17 乗り継ぎ拠点候補と小学校・中学校の徒歩カバー圏域状況(上:行政窓口機能、下:施設利用機能)



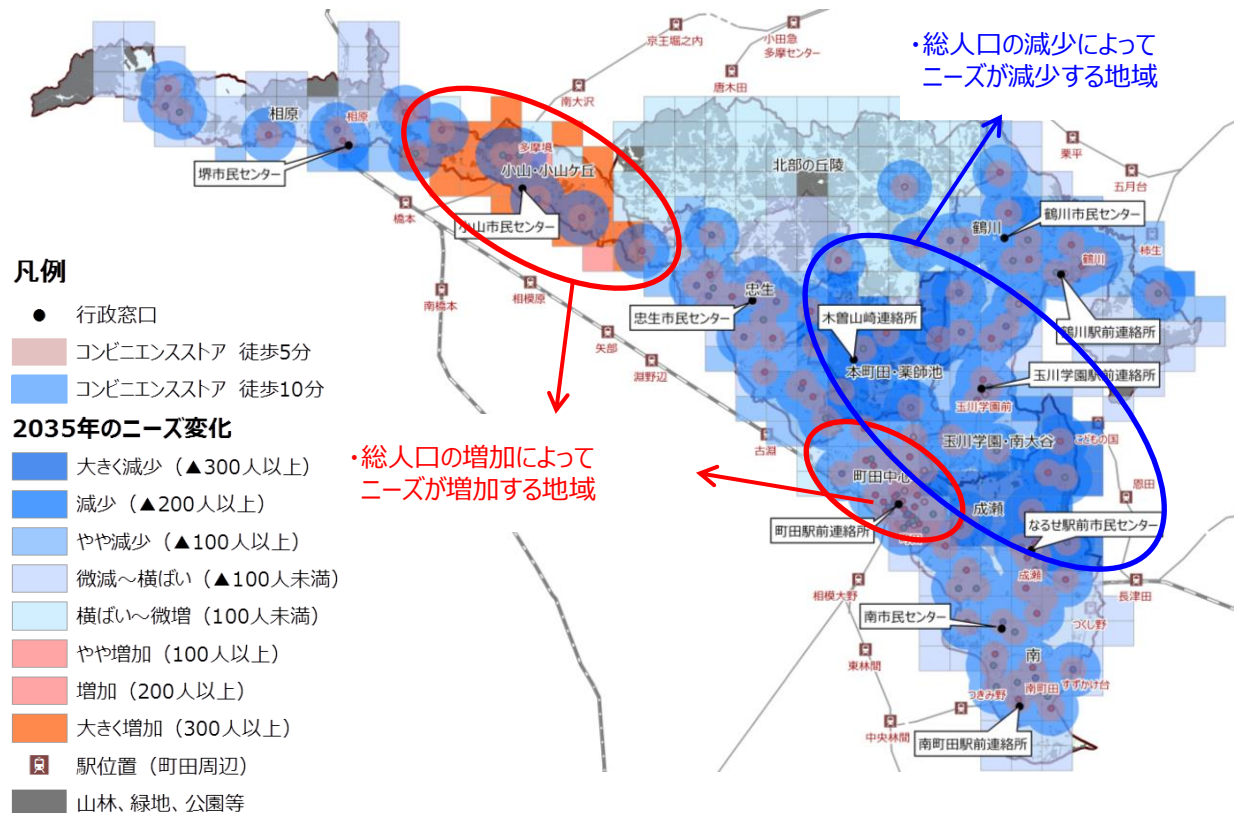
高齢者の平均歩行速度が約 60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて 5 分の距離を半径 250m (50m/分) として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014 年 6 月))

(3) ICT 利活用による代替可能性

町田市の今後の人口動態を踏まえると、地域によって行政窓口機能に対するニーズの増加や減少が想定される。ICT の利活用によって、ニーズ増加が想定される地域ではコンビニ交付による機能の補完、ニーズ減少が想定される地域ではコンビニ交付による機能の代替等の可能性が考えられる。

以上を踏まえ、第6章において整理したコンビニ交付による証明書発行の機能代替状況を地域別に算定する。現在、全ての行政窓口拠点が、コンビニ交付を実施しているコンビニエンスストアから徒歩10分圏域に配置されている(図表7-18)。このことから、町田市内のほぼ全域においてコンビニ交付の利用が可能であると仮定し、地域別のコンビニ交付の利用意向(図表7-19)、将来のマイナンバーカードの想定取得率(60%)を踏まえると、地域によって証明書発行の21~36%程度の代替可能性が想定される(図表7-20)。

図表 7-18 地域別の総人口の増減+コンビニ交付を実施しているコンビニエンスストアの徒歩カバー圏域



高齢者の平均歩行速度が約60m/分であること、地区によって地形の高低差や道の蛇行、信号待ち時間等があることを考慮し、高齢者が歩いて5分の距離を半径250m(50m/分)として設定(参考:「町田市便利なバス計画」(2014年6月))

図表 7-19 行政窓口機能(証明書発行)の地域別のコンビニ交付の利用意向

| 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | |
|-----------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|-----|
| 利用意向 | ある | 30 | 35 | 20 | 38 | 19 | 65 | 37 | 17 | 38 | 109 |
| | 42.3% | 38.9% | 60.6% | 55.9% | 34.5% | 41.1% | 45.1% | 58.6% | 56.7% | 46.8% | |
| ない | 31 | 44 | 11 | 25 | 28 | 73 | 36 | 12 | 25 | 105 | |
| | 43.7% | 48.9% | 33.3% | 36.8% | 50.9% | 46.2% | 43.9% | 41.4% | 37.3% | 45.1% | |
| 未回答 | 10 | 11 | 2 | 5 | 8 | 20 | 9 | 0 | 4 | 19 | |
| | 14.1% | 12.2% | 6.1% | 7.4% | 14.5% | 12.7% | 11.0% | 0.0% | 6.0% | 8.2% | |
| 地域別回答件数 | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | |
| 全体に占める構成比 | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | |

図表 7-20 地域別の行政窓口機能(証明書発行)の想定需要量と代替可能量

| 地域 | ①2035年の 想定需要量 | ②コンビニ交付の 利用意向 | ③代替可能量 (①×②×60%) |
|----------|------------------|------------------|---------------------|
| 相原 | 12,670件 | 42.3% | 3,216件 |
| 小山・小山ヶ丘 | 31,026件 | 38.9% | 7,241件 |
| 北部の丘陵 | 25,420件 | 60.6% | 9,243件 |
| 忠生 | 43,528件 | 55.9% | 14,599件 |
| 本町田・薬師池 | 35,035件 | 34.5% | 7,252件 |
| 鶴川 | 55,980件 | 41.1% | 13,805件 |
| 玉川学園・南大谷 | 25,160件 | 45.1% | 6,808件 |
| 町田中心 | 36,621件 | 58.6% | 12,876件 |
| 成瀬 | 31,956件 | 56.7% | 10,871件 |
| 南 | 62,106件 | 46.8% | 17,439件 |
| 総計 | 359,502件 | 47.9% | 103,350件 |

代替可能量:第6章(3)②の市全体の証明書発行の2035年の想定需要量を地域別に算定し、図表7-19の地域別のコンビニ交付の利用意向及び2035年のマイナンバーカードの想定取得率(60%)を乗じて求めたものであり、コンビニ交付を活用した場合に代替可能と想定される利用件数を示している。

端数処理の関係で、総計の「2035年の想定需要量×コンビニ交付の利用意向」と代替可能量の数値が一致しない場合がある。

2 委員会での議論

(1) 委員会開催

下記の日程で委員会を開催した。

図表 7-21 委員会開催概要

| 委員会 | 開催日時、場所 | 内容 |
|--------|--|----------------------------------|
| 第1回委員会 | 2017年7月18日(火)10:00-12:00 町田市役所庁舎 2階 市民協働おうえんルーム | 調査研究企画書(案)審議、意見交換 |
| 第2回委員会 | 2017年11月17日(金)13:00-15:00 町田市役所庁舎 5階 5-3会議室 | 中間報告審議、他自治体事例調査状況報告審議、調査研究の方向性確認 |
| 第3回委員会 | 2018年1月30日(火)10:00-12:00 町田市役所庁舎 2階 市民協働おうえんルーム | 調査研究報告書(案)審議 |

(2) 委員会での主な意見委員会開催

委員会での意見交換・審議で、本調査研究の手法及び結果に関する考え方等、有益な意見をいただき、それらを踏まえ調査研究活動を推進した。

【調査研究及び調査方法について】

- ・利用実態の情報は現時点あまり多くない。窓口機能利用目的別に、世帯等利用者特性を把握したうえで検討すべきである。
- ・人口減少や高齢化の進行を加味したうえで検討することが重要である。
- ・利用者アンケート実施が「1箇月」と限られた期間の調査となる。したがってその「1箇月」の特異性も踏まえ、過去の利用実績等も利用して実態を把握する必要がある。
- ・「代替可能性」の数値は具体的な深堀を行った数値なのか。
- ・マイナンバー制度はICT利活用の一つであり、ICT利活用を前面に出すのであれば、他の分野も含めて広く検討することが考えられる。
- ・町田市における取組も具体的に触れた方が良いのではないか。

【検討の方向性、捉え方について】

- ・今後は「空き家の増加」等に伴い、住宅地の在り方が変わっていく。そのような人口分布や環境変化等も加味する必要がある。
- ・駅前にある連絡所の利用が増えている傾向がみられる。利便性が高い場所やコンビニエンスストア等、より身近な場所で利用できることが重要だと考えられる。
- ・交通機関の利便性を考えると、機能を「集約」するよりも「分散」させた方がよい可能性も有り、そのような視点でも検討を進めていくことが重要である。
- ・小学校・中学校との連携は、行政として現時点では課題があるのではないか。

- ・報告のあった他自治体の事例以外についても調査が必要である。
- ・現状の延長線上の考え方としてはまとまっているが、社会環境の変化によって公共施設の利用がどのように変わっていくか見極めて検討することが必要である。
- ・調査研究報告書は、今後の市全体の公共施設の在り方の方向性を検討するうえで重要な資料になると捉えている。

また、行政窓口機能・施設利用機能の再配置を考える上で重要な今後の取組や考え方等についても意見をいただいた。これらの意見は、各機能の再配置の具体案等を検討する中で反映させていくことが必要と考えられる。

【再配置に関する今後の考え方、その他】

- ・機能の民間委託ということも考えなければならない。「利用者の利便性向上」と「市民に対する公平性確保」という必ずしも両立できない場合もある。
- ・組織同士の協力等、地域や組織のバリアフリー化というような、「これまでの発想を転換」していくことが必要ではないか。
- ・世代間交流の「場」であるフリースペースの機能等、コミュニティの拠点となり得る機能が今後求められるのではないか。
- ・具体的な再配置の施行に際して、「特区」を設定する等、特定の地域でモデル的に実施してみるなどの検討も必要ではないか。町田市が先駆的な取組をしていくつもりで検討すべきではないか。
- ・機能の「代替施設」として、大学等との連携も考えられるのではないか。
- ・地域と学校が密接にかかわっていくことが重要であり、連携事業として新たな「まちとも」という取組も実施している。
- ・「コンビニ交付」等、近隣自治体等との連携推進は重要である。
- ・マイナンバーカードの利活用については、高齢者利用の心理的ハードル、セキュリティに対する不安が払拭できていないが、「コンビニ交付」の安全性を理解していただき、利用推進していくことが重要だと考える。
- ・今回の調査研究報告書は「出発点」であり、この結果を基にしっかり裏付けを取り今後の行政に活かしてほしい。
- ・施設の在り方については、市を一律に考えるのではなく、保有の具体的な既存施設の状況も含め、地域特性を十分理解し活かしたうえで考える必要があるのではないか。
- ・機能再編にあたっては、機能毎に「集約化」と「分散化」の両方を検討していく必要がある。
- ・行政で考える公平性と市民・民間が捉える公平性は認識の違いがある。双方の考え方や意識の歩み寄りが重要だと考える。
- ・まちの在り方が大きく変わっていく。その変化を把握したうえで、市の中でどう活かしていくかが重要である。これまでの仕組みを見直していくべき。
- ・例えば「都市核・副次核」の考え方の活用等、庁内の部局間での連携・共有が重要である。

3 今後の取組に対する考察

町田市における、行政窓口機能や施設利用機能等を提供している市民センター・連絡所・コミュニティセンターの業務と配置の再構築を検討する上で、財政状況を十分考慮しつつ、将来の需要に則した機能を市民へ提供することが重要となる。

本調査研究では、市域を10地域に分け、現時点での対象機能の需要実態を把握することに加え、人口動態等、将来の需要に影響を与えると考えられる要因を抽出し、その変化のシナリオに沿った需要量の変化及び対応する機能の供給案について検討を行った。

主な結果は以下のとおりである。

(1) 現時点の需要実態の把握（第4章行政窓口機能・施設利用（貸出）機能の現状、第5章利用者アンケート調査）

- 行政窓口機能の実態
 - 行政窓口機能の年間の利用件数は平均52万件程度となっている。
 - 利用目的のうち、証明書等発行が70%程度、その他手続き等が10%程度を占めている。
 - 連絡所では、証明書発行が利用目的の大半を占めている。

- 施設利用（貸出）機能の実態
 - 施設利用機能の年間の利用件数は平均約5.4万件・稼働率は平均60.2%となっている。
 - 施設によって、利用件数で716件から7,508件・稼働率で35.1%から73.1%と、利用実績に差がみられる。
 - 午前・午後の稼働率が高い。部屋種別ではホール、音楽室の稼働率が多く、会議室、和室、保育室等の夜間利用は少ない。
 - 利用目的のうち、「体操・舞踊」が30%程度、「会議・会合」が27%程度、「音楽・演劇」が20%を占めている。

- 利用者の意識
 - 行政窓口機能、施設利用機能とも、特定の施設を利用する市民が多い地域と、複数の施設を利用する市民が多い地域が存在した。
 - 証明書発行、申請・届出等は、年齢層に係わらず利用されているが、一部の行政窓口機能では、高齢者や子育て世代の利用が中心となるものがあつた。
 - 行政窓口機能では、徒歩、自動車での利用が利用手段の中心（高齢者はバス利用が多い）、利用施設までの時間はおおむね20分以内となっている。
 - 施設利用では、徒歩、自動車での利用が50%以上、公共交通機関の利用が10%以上、施設までの時間はおおむね30分以内となっている。

- コンビニ交付の認知度は50%以上、利用履歴は4%程度、今後の利用意向は40%以上となっている。
- 施設利用目的の多くは高齢者の利用が中心、一部では生産年齢人口や子育て世代が多い。
- 施設利用では午前、午後の利用が80%程度。ホール等、多目的な利用が可能な部屋を利用している傾向がみられた。
- 施設利用の状況として、月に数回程度が70%以上、利用する理由として、近さ・広さや設備を重視している傾向がみられた。

(2) 将来の需要に影響を与える要因（第6章今後のニーズ・環境変化の想定）

- 総人口、年少人口、生産年齢人口、高齢人口における地域毎の人口動態
 - 総人口では、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、忠生、鶴川、南地域では過去15年間で10%以上の増加傾向であったのに対し、相原、本町田・薬師池、成瀬地域では過去15年間で数%程度の減少傾向がみられた。また、2035年推計では、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、町田中心で人口増加が想定されるものの、そのほかの地域では人口減少が想定される。
 - 年少人口では、小山・小山ヶ丘、玉川学園・南大谷地域では過去15年間で一貫して増加傾向であったのに対し、そのほかの地域では過去より減少傾向がみられた。2035年推計では、小山・小山ヶ丘を除き、14%~38%程度の減少が想定される。
 - 生産年齢人口では、小山・小山ヶ丘では過去15年間で一貫して増加傾向であったのに対し、そのほかの地域では過去15年間で減少傾向がみられた。2035年推計では、小山・小山ヶ丘を除き、3%~25%程度の減少が想定される。
 - 高齢人口では、全ての地域において過去15年間で一貫して増加傾向がみられる。2035年推計では、本町田・薬師池を除き、9%~79%程度の増加が想定される。
- 公共交通機関の利便性
 - 町田市において、既存のバス拠点の活用や新たな乗り継ぎ拠点の整備、3車線化や幹線における急行バス路線の拡大、現行の路線バスの再編による交通空白地区のサービス向上等の施策によって、利用者の利便性は向上され、該当する地域における行政窓口機能及び施設利用機能の利用可能性が拡大することが想定される。
- コンビニ交付をはじめとするICT機能の利活用
 - 町田市における2016年度末時点のマイナンバーカード普及率は10.3%であるが、総務省は当面20%の取得を目標としており、今後のマイナンバーカードの多目的利用の推進施策（マイナポータルの運用開始、国民健康保険手続きへの適用等）も加味し、2035年時点のマイナンバーカードの普及率は、60%程度と想定する。

- マイナンバーカードの普及率、コンビニ交付利用意向、証明書発行の想定利用件数を踏まえると、コンビニエンスストアが利用可能な地域において、証明書発行の想定利用件数全体の4分の1程度がコンビニ交付の利用による代替可能性が考えられる。

(3) 想定される需要量に対応した機能の供給案（第7章ニーズ変化に対応するアイデアの検討）

- 代替施設を利用した需給量の負荷分散
 - ニーズが減少する地域の小学校・中学校から徒歩10分圏域に配置されている対象施設の機能を近隣の小学校・中学校に移転する場合、町田市全体の行政窓口機能の58%程度の代替可能性が、また、町田市全体の施設利用機能の49%程度の代替可能性が想定される。
 - 行政窓口機能に関して、子育て支援施設から徒歩10分圏域に位置する対象施設（鶴川市民センター、南市民センター、玉川学園駅前連絡所）の子ども関連申請の機能を近隣の子育て支援施設へ移転する場合、町田市全体の子育て関連申請の23%程度の代替可能性が想定される。また、高齢者福祉施設から徒歩10分圏域に位置する対象施設（鶴川市民センター、玉川学園駅前連絡所）の高齢者関連申請の機能を近隣の高齢者福祉施設へ移転する場合、町田市全体の高齢者関連申請の17%程度の代替可能性が想定される。
 - 施設利用機能に関して、既存の集会施設について、集会施設より徒歩10分圏域に位置する対象施設（木曾山崎コミュニティセンター、市民フォーラム）の高齢者が利用者の中心になっている施設利用機能を近隣の集会施設へ移転することで、町田市全体の施設利用機能の23%程度の代替可能性が想定される。
- 公共交通機関の利便性向上による利用圏域の拡大
 - 今後の公共交通機関による利用圏域が大きく拡大すると想定される、乗り継ぎ拠点候補（桜美林学園付近、袋橋周辺、木曾山崎モノレール駅前用地）の周辺施設への機能の複合化、町田駅へのアクセス性の向上による町田駅周辺施設への機能の複合化等の可能性を検討することが考えられる。
 - 周辺の小学校・中学校、町田駅周辺に多く配置されている集会施設等の利活用によって、機能の複合化や集約化等、検討することが考えられる。
- マイナンバーカードなどICT利活用の普及による供給手段の多様化
 - ICTの利活用によって、ニーズ増加が想定される地域ではコンビニ交付による機能の補完、ニーズ減少が想定される地域ではコンビニ交付による機能の代替等の可能性が考えられ、町田市内のほぼ全域においてコンビニ交付の利用が可能であると仮定し、地域別のコンビニ交付の利用意向、将来のマイナンバーカードの想定取得率（60%）を踏まえると、地域によって証明書発行の21～36%程度の代替可能性が想定される。

(4) 再構築の検討に関する考察

今後ますます加速することが予想される「少子高齢化」による社会環境の変化は大きく、町田市においても市民生活及び市民へ提供する行政サービスに変化を与えることが予想される。

高齢者層については、2035年時点で町田市の総人口の32%を占めることが推計されており、このことは行政サービスの質と量に変化を与える大きな要因となり、年少人口の減少についても同様のものと考えられる。

施設総量の圧縮やライフサイクルコストを縮減し、かつ、将来の市民に対する行政サービスの最適な提供方法を実現するためには、町田市域内に現存する施設や機能を活用するなど、市域内に存在する潜在的なポテンシャルを最大限有効活用することは大きな一つの解決策と言える。

また、技術革新により、スマートフォンに代表されるデジタルデバイスのコモディティ化や通信ネットワークサービスの飛躍的な発展は、若者等、生産年齢人口層のみならず、将来の高齢者の生活スタイルにも大きな変革を与えると考えられ、市民が利用できる新たな選択肢としてICT技術を活用した新しい機能の提供場所(ポイント)、市民との接続点を生み出す可能性がある。

今回の調査研究で検討した、小学校・中学校、子育て支援施設、高齢者福祉施設による代替等、第7章「ニーズ変化に対応するアイデアの検討」の将来の行政サービスの供給案は一つのアイデアであり、今回想定したシナリオの変化のスピードが大きく変わる可能性や、新規住宅エリアの大型開発や公共交通網の更なる発達等、新たな変化要因が顕在化してくる可能性が在ることは認識している。

本調査研究において、現在の市民センターや連絡所など拠点ベースで分析検討するのではなく、あえて個々の変化のシナリオに基づいて地域ごとの需要の検討を行ったことにより、今後地域ごとの変化スピードが大きく変わった場合や地域内に新たな変化が顕在化した場合も、同様な検討分析をすることができるのではないかと考える。

今回行った行政サービスの機能の供給案は、機能の「集約と分散」という視点で捉えることができる。集約の場合は「既存の利用者に対して新たな負担」や「集約する施設での既存サービスとの調整」、分散の場合は、高齢者にとっては利便性が向上する可能性がある一方、新たな投資や関係者との調整が必要になる。

今後は、地域ごとの特徴を反映した様々なモデルを検討するに当たって、今回の委員会で議論された意見や上記の点も踏まえ、課題を抽出したうえで、今回アイデアとして掲載した代替可能性の考えられる施設等、関係する他部局との協議や、他団体・企業・市民との協業が必要ではないかと考える。また、公共施設再編計画との整合性を図り、代替可能性の有無や実現時期等、より具体的な検討及び計画に反映させるなど、町田市における望ましい行政サービスの実現に本調査研究の成果が活かされることを期待する。

調査研究委員会名簿

調査研究委員会名簿

| | | | |
|------------|--------------------------|------------|---|
| 委員長 | まえじま 前島 | まさみつ 正光 | NPO法人顧問建築家機構代表理事 |
| 委員 | おおくら 大倉 | ひろし 博志 | 成瀬コミュニティセンター運営委員会 委員長 |
| | じつかた 實方 | みどり 緑 | 堺市民センターまつり実行委員会 委員長 |
| | さこた 迫田 (～2017年10月) | よしはる 義治 | 小山市民センターまつり実行委員会 委員長 |
| | せきぐち 関口 | たかし 高史 | 町田市 市民部長 |
| | なかつぼ 中坪 | ひろかず 裕一 | 町田市市民部市民協働推進課 担当課長 |
| | たかぎ 高木 | まこと 誠 | 町田市市民部市民課 担当課長 |
| | たなか 田中 | よしお 善夫 | 町田市政策経営部企画政策課長 |
| 事務局 | こがわ 古川 | まきお 牧雄 | 一般財団法人地方自治研究機構調査研究部上席研究員 法制執務部長兼研修部長 |
| | おかだ 岡田 | なりとし 成敏 | 町田市市民部次長兼市民総務課長 |
| | たかはし 高橋 | ゆきじ 雪路 | 町田市市民部市民総務課 担当係長 |
| | かつの 勝野 | さゆり 早百合 | 町田市市民部市民総務課 主任 |
| | えみ 江見 | てつろう 哲郎 | 一般財団法人地方自治研究機構調査研究部 主任研究員 |
| | どうぐち 道口 | しゅんじ 峻司 | 一般財団法人地方自治研究機構調査研究部 研究員 |
| | 基礎調査 機 関 | たかなし 高梨 | かつひろ 勝弘 |
| おいかわ 及川 | | だいすけ 大輔 | 朝日航洋株式会社公共資産マネジメントグループ 主任技術者 |
| みかみ 三上 | | ひろき 裕輝 | 朝日航洋株式会社公共資産マネジメントグループ 担当技術者 |

(順不同 敬称略)

參考資料

参考資料 利用者アンケート調査結果

1 調査の概要

(1) 目的

町田市における、行政窓口・地域センターの業務と配置の再構築案の検討に向けた基礎資料とするため、各対象機能の利用者の年代、居住地域、利用交通手段や所要時間等の各機能が持つ利用属性を把握することを目的に、施設利用者を対象としたアンケートを実施した。

(2) 対象施設

「行政窓口機能」については以下の 11 施設、「施設利用機能」については以下の 13 施設を対象に調査を実施した。

| 行政窓口機能 | 施設利用機能 |
|-------------|-----------------|
| 市民センター（6施設） | 市民センター（6施設） |
| 忠生市民センター | 忠生市民センター |
| 鶴川市民センター | 鶴川市民センター |
| 南市民センター | 南市民センター |
| なるせ駅前市民センター | なるせ駅前市民センター |
| 堺市民センター | 堺市民センター |
| 小山市民センター | 小山市民センター |
| 連絡所（5施設） | コミュニティセンター（8施設） |
| 町田駅前連絡所 | 玉川学園コミュニティセンター |
| 木曾山崎連絡所 | 木曾山崎コミュニティセンター |
| 玉川学園駅前連絡所 | 上小山田コミュニティセンター |
| 鶴川駅前連絡所 | 成瀬コミュニティセンター |
| 南町田駅前連絡所 | つくし野コミュニティセンター |
| | 木曾森野コミュニティセンター |
| | 三輪コミュニティセンター |
| | 市民フォーラム |

堺市民センターの施設利用機能については、該当箇所を改修中のため、調査対象から除外した。

(3) 施設別の対象機能一覧

①行政窓口機能

図表 1:各施設の提供機能一覧(2017年3月現在)

| 対象施設 | 休日窓口 | 証明書発行 | | | | 登録・届出申請・届出 | | | | 高齢者関連 | | 子育て関連 | | 市税の納入 | その他手続 | | | |
|-------------|------|-------|----|------|-----|------------|----|------|----|-------|------|-------|------|-------|-------|-----|----|-----|
| | | 住基 | 戸籍 | 印鑑登録 | 税証明 | 住基 | 戸籍 | 印鑑登録 | 国保 | 年金 | 医療介護 | 手当医療 | 母子手帳 | | 交通共済 | 自動車 | 原付 | 飼い犬 |
| 市民センター(6施設) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 忠生市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 鶴川市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 南市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ |
| なるせ駅前市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ |
| 堺市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ |
| 小山市民センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ |
| 連絡所(5施設) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 町田駅前連絡所 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | × | ○ | × | × | × | × | × |
| 木曾山崎連絡所 | × | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | ○ | × | × | × | × | × |
| 玉川学園駅前連絡所 | × | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | ○ | × | × | × | × | × |
| 鶴川駅前連絡所 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | ○ | × | × | × | × | × |
| 南町田駅前連絡所 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | ○ | × | × | × | × | × |

(出所:町田市 HP より作成)

休日窓口は、「○」の施設では土・日曜日の午前 10 時から午後 5 時まで証明書発行業務を、「△」の施設では第 2・第 4 日曜日の午前 8 時 30 から午後 5 時まで証明書発行業務、登録・届出等を実施している。

②施設利用機能

図表 2:各施設の提供機能一覧(2017年3月現在)

| 対象施設 | 貸室種別 | | | | | | | | | | |
|-----------------|------|-----|------|----|-----|-------|-------|-----|-------|-----|------|
| | ホール | 会議室 | 多目的室 | 和室 | 音楽室 | 料理講習室 | 美術工芸室 | 保育室 | いこいの間 | 学習室 | 視聴覚室 |
| 市民センター(6施設) | | | | | | | | | | | |
| 忠生市民センター | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | △ | | | |
| 鶴川市民センター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 南市民センター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| なるせ駅前市民センター | ○ | ○ | | ○ | | | | △ | | | |
| 堺市民センター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 小山市民センター | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | △ | ○ | | |
| コミュニティセンター(8施設) | | | | | | | | | | | |
| 玉川学園コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | | | | △ | ○ | | |
| 木曾山崎コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 上小山田コミュニティセンター | | ○ | | ○ | | | | | | | |
| 成瀬コミュニティセンター | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | | | | |
| つくし野コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 木曾森野コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | ○ | | | △ | | | |
| 三輪コミュニティセンター | ○ | ○ | | ○ | | | | △ | | | |
| 市民フォーラム | ○ | | | ○ | | ○ | | ○ | | ○ | ○ |

表中の「△」は、専用の部屋ではないが、別用途の部屋(和室の一部等)を当該目的に利用している場合をさす。

(4) 対象地域

町田市全域を対象とし、調査分析結果は、「町田市都市計画マスタープラン」における10地域(相原、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、忠生、本町田・薬師池、鶴川、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬、南)に整理する。

図表 3:対象地域の一覧



(5) 調査の方法

- 対象施設窓口にて「利用者アンケート調査票」の記入を依頼した(配布・回収は各施設にて実施)。
- 各施設の機能ごとに、110サンプルを配布、回収する。未回収分、未記入等の調査票はサンプルから除外した。
- アンケートの計測期間は、9月1日から9月29日までとしたが、110サンプルの配布、回収が完了した時点で計測終了とした。

(6) 回収状況

【行政窓口機能】

配布票数 1,210 票、回収票数 1,094 票、有効回収票数 1,094 票、回収率 90.4%（有効回収票ベース）

【施設利用機能】

配布票数 1,430 票、回収票数 1,128 票、有効回収票数 1,126 票、回収率 78.7%（有効回収票ベース）

- 施設利用については、全項目未記入が 2 件あったため、有効回収票から除外
- 上小山田コミュニティセンターについては、施設利用が少ないことから 10 月末まで計測期間を延長

(7) 特記事項

- 図表中の N とは有効回答数（複数回答があるため設問によって異なる）、n とは項目（地域・目的）別の回答数の総数（縦の合計）、% は N に占める割合（ $n \div N$ ）を表している。
- 居住地域、利用目的の未回答分については、参考として欄外に示している。
- 回答結果の%（割合）表示は、小数点第 2 位以下を四捨五入しているため、全体の合計値は必ずしも 100.0% とならない。

2 利用者アンケート【行政窓口機能】の調査結果概要

(1) 利用者アンケート調査票【行政窓口 (1/2)】

町田市行政窓口機能に関するアンケート調査

(行政窓口)

現在町田市では、行政窓口機能（証明書の発行、届出、相談など）の今後のあり方について検討を進めています。そこで、行政窓口を利用されているみなさんの状況を参考にさせていただくためにアンケート調査を実施します。

— 以下アンケートにご協力ください —

行政窓口の利用について、お伺いします。

記入日 2017年__月__日

問1 本日は主に何をなされましたか？（該当する番号**全て**に○をつけてください）

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| 1 証明書発行（住民票・戸籍・印鑑・税証明など） | 2 登録・届出（住民票・戸籍・印鑑など） |
| 3 申請・届出（国民健康保険・国民年金） | 4 高齢者関連申請（後期高齢者医療・介護保険） |
| 5 子ども関連申請（児童手当・乳幼児医療・母子手帳など） | 6 市税の納付 |
| 7 その他手続き（飼い犬・交通共済・自動車登録など） | |
| 8 その他（_____） | |

問2 本施設までの主な交通手段・所要時間をお伺いします。（それぞれ該当する番号**1つ**に○をつけてください）

- 交通手段： 1 徒歩 2 自転車・バイク 3 自動車 4 バス（乗車バス停：_____）
5 タクシー 6 電車（乗車駅：_____）
- 所要時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上

問3 本施設で行政窓口を利用される頻度はどれくらいですか？（該当する番号**1つ**に○をつけてください）

- 1 1年に1回程度 2 1年に数回利用する 3 半年に数回利用する
4 月に数回利用する ⇒（_____）回 5 週に数回利用する ⇒（_____）回

問4 あなたが市役所ではなく本施設を利用した理由は何ですか？（該当する番号**全て**に○をつけてください）

- 1 自宅・職場が近い 2 駐車場が使いやすい 3 公共交通機関で行きやすい
4 待ち時間が短い 5 相談や手続きがしやすい
6 その他（_____）

問5 あなたが行政窓口の利用にあたり、許容できる（これ以上だと利用しない）施設までの時間・窓口での待ち時間はどの程度ですか？（それぞれ該当する番号**1つ**に○をつけてください）

- 施設までの時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上
待ち時間： 1 5分未満 2 5分～10分 3 10分～20分 4 20分～30分 5 それ以上

問6 証明書のコンビニ交付についてお伺いします。（それぞれ該当する番号**1つ**に○をつけてください）

- 制度を知っていましたか： 1 知っていた 2 知らなかった
利用したことがありますか： 1 ある 2 ない 理由（_____）
利用したいと思えますか： 1 ある 2 ない 理由（_____）

※証明書のコンビニ交付：町田市では、各種証明書（住民票写し、印鑑登録証明書ほか）のコンビニエンスストアでの自動交付サービスを実施しています。サービスの利用にはマイナンバーカードの取得と事前登録が必要です。

裏面へ

利用者アンケート調査票【行政窓口（2/2）】

問7 以下の行政窓口サービスのうち、インターネットやコンビニエンスストアの利用など、窓口（施設）に行かなくてもできるようにしてほしい手続きはありますか？（該当する番号**全て**に○をつけてください）

- 1 証明書発行（住民票・戸籍・印鑑・税証明など） 2 登録・届出（住民票・戸籍・印鑑など）
3 申請・届出（国民健康保険・国民年金） 4 高齢者関連申請（後期高齢者医療・介護保険）
5 子ども関連申請（児童手当・乳幼児医療・母子手帳など）
6 その他（ _____ ）

あなたご自身のことについてお伺いします。

問8 あなたの性別・年齢をお聞かせください。（それぞれ該当する番号**1つ**に○をつけてください）

- 性別： 1 男性 2 女性
年齢： 1 20歳未満 2 20～29歳 3 30～39歳 4 40～49歳
5 50～59歳 6 60～69歳 7 70歳以上

問9 あなたのお住まい（居住地域）をお聞かせください。（該当する地域**1つ**に○をつけてください）【50音順】

- | | | | | |
|---------|---------|----------|---------|---------|
| 1 相原町 | 2 旭町 | 3 大蔵町 | 4 小川 | 5 小野路町 |
| 6 小山ヶ丘 | 7 小山田桜台 | 8 小山町 | 9 金井 | 10 金井町 |
| 11 金森 | 12 金森東 | 13 上小山田町 | 14 木曾西 | 15 木曾東 |
| 16 木曾町 | 17 高ヶ坂 | 18 下小山田町 | 19 真光寺 | 20 真光寺町 |
| 21 函師町 | 22 忠生 | 23 玉川学園 | 24 つくし野 | 25 鶴川 |
| 26 鶴間 | 27 常盤町 | 28 中町 | 29 成瀬 | 30 成瀬が丘 |
| 31 成瀬台 | 32 西成瀬 | 33 根岸 | 34 根岸町 | 35 能ヶ谷 |
| 36 野津田町 | 37 原町田 | 38 東玉川学園 | 39 広袴 | 40 広袴町 |
| 41 本町田 | 42 南大谷 | 43 南つくし野 | 44 南成瀬 | 45 南町田 |
| 46 三輪町 | 47 三輪緑山 | 48 森野 | 49 薬師台 | 50 矢部町 |
| 51 山崎 | 52 山崎町 | | | |

問10 あなたの職業をお聞かせください。（該当する番号**1つ**に○をつけてください）

- 1 会社員・公務員 2 自営業（商業、工業、サービス業、農業、林業、漁業）
3 家事専業（主婦・主夫） 4 学生 5 その他（ _____ ）

問11 あなたの世帯で同居されている方をお聞かせください。（該当する**□全て**に✓をつけてください）

- 本人 配偶者・パートナー 子ども 親 その他（ _____ ）

※一人暮らしの方の場合、「本人」の1か所のみチェックを入れてください。

※夫婦と子で同居している方の場合、「本人、配偶者・パートナー、子」の3か所にチェックを入れてください。

※夫婦と子、親の三世代で同居している方の場合、「本人、配偶者・パートナー、子、親」の4か所にチェックを入れてください。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は**回収BOXに投函**してください。



【お問い合わせ先】

町田市役所 市民部市民総務課

〒194-8520 東京都町田市森野 2-2-22 ☎042-724-4346

(2) 行政窓口機能のアンケート調査結果の集計、分析（地域別）

①地域別の利用施設の状況

- ・相原、小山・小山ヶ丘、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬地域では、特定の施設の利用率が70%以上となっている。
- ・北部の丘陵、本町田・薬師池、南地域では、利用施設が複数に分散しており、10%以上が3箇所となっている。

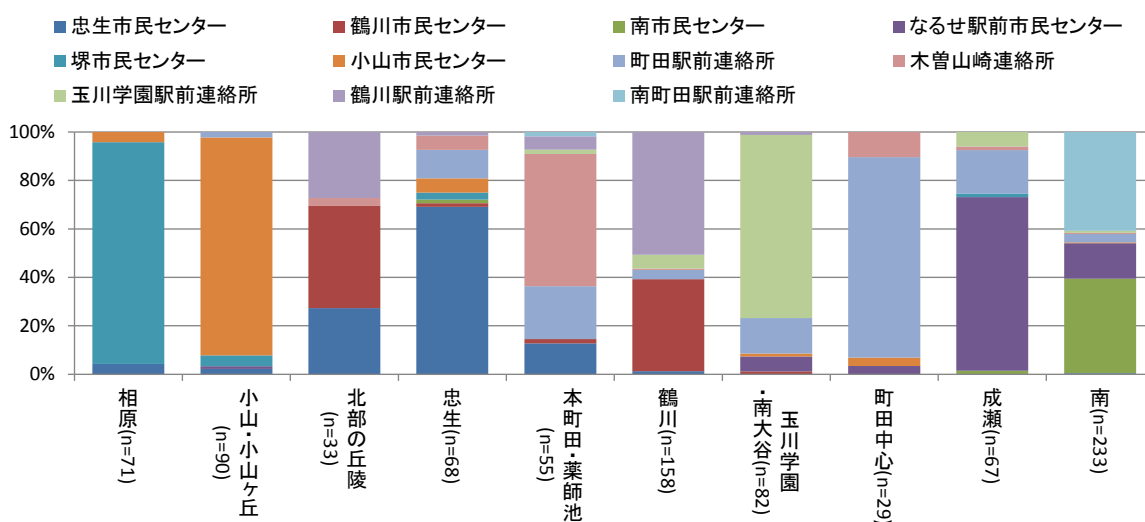
地域別の利用施設は、多くの地域において特定の施設を利用している傾向がみられるものの、北部の丘陵、本町田・薬師池、南地域については、一定以上の利用のある施設が3箇所に分散している。

図表 4: 行政窓口の地域別・施設別利用状況(N=886)【利用施設名称×問9】

| 施設名称 | 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-------------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|-----|--------|-------|
| 忠生市民センター | 回答数 | 3 | 2 | 9 | 47 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 71 | 8.0% | 29 |
| | 回答割合 | 4.2% | 2.2% | 27.3% | 69.1% | 12.7% | 1.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.4% | | | 13.9% |
| 鶴川市民センター | 回答数 | 0 | 0 | 14 | 1 | 1 | 60 | 1 | 0 | 0 | 0 | 77 | 8.7% | 33 |
| | 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 42.4% | 1.5% | 1.8% | 38.0% | 1.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 15.9% |
| 南市民センター | 回答数 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 91 | 93 | 10.5% | 16 |
| | 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 39.1% | | | 7.7% |
| なるせ駅前市民センター | 回答数 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 48 | 34 | 89 | 10.0% | 21 |
| | 回答割合 | 0.0% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.1% | 3.4% | 71.6% | 14.6% | | | 10.1% |
| 堺市民センター | 回答数 | 65 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 72 | 8.1% | 28 |
| | 回答割合 | 91.5% | 4.4% | 0.0% | 2.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% | | | 13.5% |
| 小山市民センター | 回答数 | 3 | 81 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 91 | 10.3% | 9 |
| | 回答割合 | 4.2% | 90.0% | 0.0% | 5.9% | 0.0% | 0.0% | 1.2% | 3.4% | 0.0% | 0.4% | | | 4.3% |
| 町田駅前連絡所 | 回答数 | 0 | 2 | 0 | 8 | 12 | 6 | 12 | 24 | 12 | 8 | 84 | 9.5% | 26 |
| | 回答割合 | 0.0% | 2.2% | 0.0% | 11.8% | 21.8% | 3.8% | 14.6% | 82.8% | 17.9% | 3.4% | | | 12.5% |
| 木曽山崎連絡所 | 回答数 | 0 | 0 | 1 | 4 | 30 | 1 | 0 | 3 | 1 | 1 | 41 | 4.6% | 14 |
| | 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 3.0% | 5.9% | 54.5% | 0.6% | 0.0% | 10.3% | 1.5% | 0.4% | | | 6.7% |
| 玉川学園駅前連絡所 | 回答数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 62 | 0 | 4 | 2 | 78 | 8.8% | 22 |
| | 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 5.7% | 75.6% | 0.0% | 6.0% | 0.9% | | | 10.6% |
| 鶴川駅前連絡所 | 回答数 | 0 | 0 | 9 | 1 | 3 | 80 | 1 | 0 | 0 | 0 | 94 | 10.6% | 6 |
| | 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 27.3% | 1.5% | 5.5% | 50.6% | 1.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 2.9% |
| 南町田駅前連絡所 | 回答数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 95 | 96 | 10.8% | 4 |
| | 回答割合 | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 40.8% | | | 1.9% |
| 回答数 (n) | | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合 (n÷N) | | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | | | - |

Nは、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)

各地域で10%以上の回答を網掛けで表示



②地域別の性別・年代別の利用者属性

- ・女性の利用が過半数、年代では「20～70歳以上」がそれぞれ10%以上を占めている。
- ・性別と年代では、「男性40～49歳」、「男性60～69歳」、「女性30～39歳」、「女性40～49歳」、「女性50～59歳」の利用が50%以上を占め、主要な利用者層となっている。

行政窓口機能の利用者は、「女性」が過半数、年代では「40～49歳」が最も多いものの、「20～70歳以上」の利用が全体の90%以上を占めている。

地域別では、相原、北部の丘陵、本町田・薬師池、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬地域では「50歳以上」の利用が比較的多い。性別と年代では、「男性40～49歳」、「男性60～69歳」、「女性30～39歳」、「女性40～49歳」、「女性50～59歳」の利用が多い。

図表 5: 行政窓口の地域別・男女別、年代別利用状況(N=886)【問8×問9】

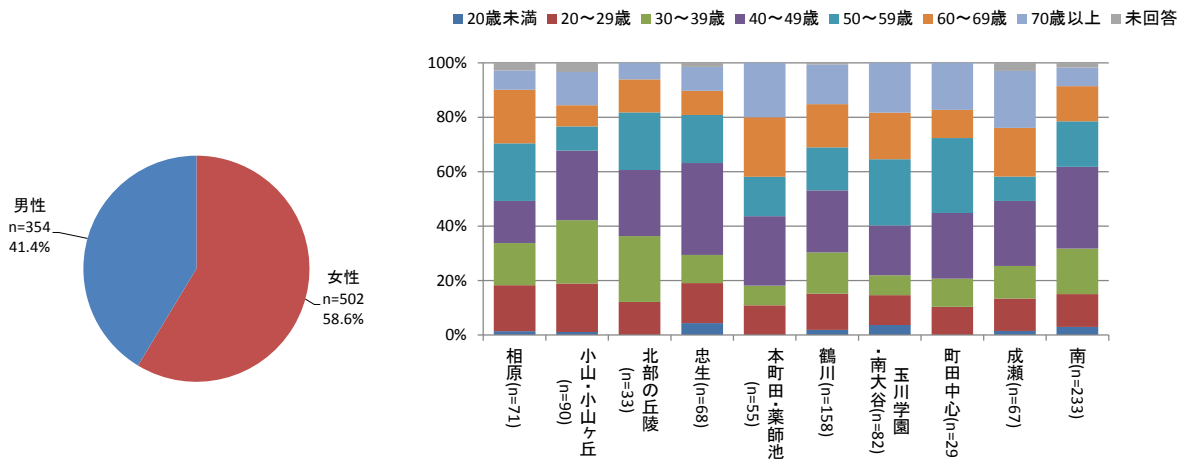
| 性別 | 地域分類名 | | | | | | | | | | n | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------|--------|--------------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | |
| 男性 | 35 49.3% | 34 37.8% | 12 36.4% | 23 33.8% | 16 29.1% | 74 46.8% | 25 30.5% | 9 31.0% | 29 43.3% | 97 41.6% | 354 | 40.0% | 4 1.9% |
| 女性 | 34 47.9% | 52 57.8% | 20 60.6% | 40 58.8% | 36 65.5% | 80 50.6% | 55 67.1% | 19 65.5% | 35 52.2% | 131 56.2% | 502 | 56.7% | 5 2.4% |
| 性別未回答 | 2 2.8% | 4 4.4% | 1 3.0% | 5 7.4% | 3 5.5% | 4 2.5% | 2 2.4% | 1 3.4% | 3 4.5% | 5 2.1% | 30 | 3.4% | 199 95.7% |
| 回答数 (n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合 (n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - |

各地域で最も多い回答を網掛けで表示

| 年代 | 地域分類名 | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|--------|--------|--------------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | |
| 20歳未満 | 1 1.4% | 1 1.1% | 0 0.0% | 3 4.4% | 0 0.0% | 3 1.9% | 3 3.7% | 0 0.0% | 1 1.5% | 7 3.0% | 19 | 2.1% | 1 0.5% |
| 20～29歳 | 12 16.9% | 16 17.8% | 4 12.1% | 10 14.7% | 6 10.9% | 21 13.3% | 9 11.0% | 3 10.3% | 8 11.9% | 28 12.0% | 117 | 13.2% | 1 0.5% |
| 30～39歳 | 11 15.5% | 21 23.3% | 8 24.2% | 7 10.3% | 4 7.3% | 24 15.2% | 6 7.3% | 3 10.3% | 8 11.9% | 39 16.7% | 131 | 14.8% | 0 0.0% |
| 40～49歳 | 11 15.5% | 23 25.6% | 8 24.2% | 23 33.8% | 14 25.5% | 36 22.8% | 15 18.3% | 7 24.1% | 16 23.9% | 70 30.0% | 223 | 25.2% | 3 1.4% |
| 50～59歳 | 15 21.1% | 8 8.9% | 7 21.2% | 12 17.6% | 8 14.5% | 25 15.8% | 20 24.4% | 8 27.6% | 6 9.0% | 39 16.7% | 148 | 16.7% | 0 0.0% |
| 60～69歳 | 14 19.7% | 7 7.8% | 4 12.1% | 6 8.8% | 12 21.8% | 25 15.8% | 14 17.1% | 3 10.3% | 12 17.9% | 30 12.9% | 127 | 14.3% | 3 1.4% |
| 70歳以上 | 5 7.0% | 11 12.2% | 2 6.1% | 6 8.8% | 11 20.0% | 23 14.6% | 15 18.3% | 5 17.2% | 14 20.9% | 16 6.9% | 108 | 12.2% | 0 0.0% |
| 年代未回答 | 2 2.8% | 3 3.3% | 0 0.0% | 1 1.5% | 0 0.0% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 3.0% | 4 1.7% | 13 | 1.5% | 200 96.2% |
| 回答数 (n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合 (n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - |

Nは、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)

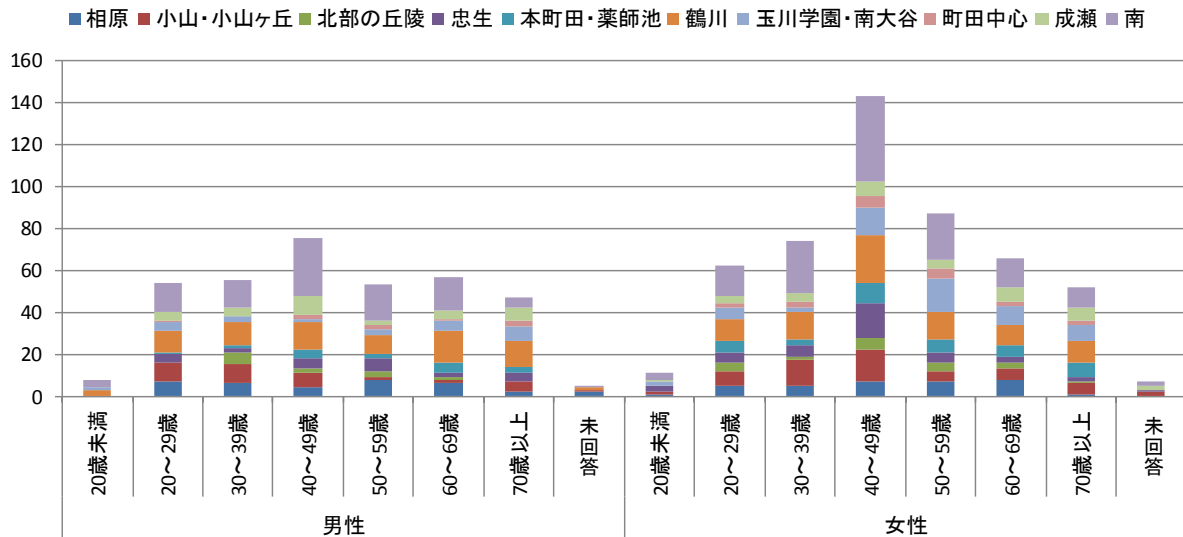
各地域で20%以上の回答を網掛けで表示(性別、年代未回答を除く。)



図表 6: 行政窓口の地域別・男女別、年代別利用状況(N=874)【問 8×問 9】

| 性別×年代 | | 地域分類名 | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|--------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-----------|--------|------------|
| | | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | |
| 男性 | 20歳未満 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 2.0% | 1 1.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 1.7% | 8 | 0.9% | 1 16.7% |
| | 20~29歳 | 7 10.1% | 9 9.4% | 0 0.0% | 4 6.1% | 1 2.0% | 10 6.6% | 4 5.2% | 1 3.3% | 4 6.3% | 14 5.9% | 54 | 6.2% | 1 16.7% |
| | 30~39歳 | 6 8.7% | 9 9.4% | 6 18.2% | 2 3.0% | 1 2.0% | 11 7.2% | 3 3.9% | 0 0.0% | 4 6.3% | 13 5.5% | 55 | 6.3% | 0 0.0% |
| | 40~49歳 | 4 5.8% | 7 7.3% | 2 6.1% | 5 7.6% | 4 8.0% | 13 8.6% | 2 2.6% | 2 6.7% | 9 14.1% | 27 11.4% | 75 | 8.6% | 0 0.0% |
| | 50~59歳 | 8 11.6% | 1 1.0% | 3 9.1% | 6 9.1% | 2 4.0% | 9 5.9% | 3 3.9% | 2 6.7% | 2 3.1% | 17 7.2% | 53 | 6.1% | 0 0.0% |
| | 60~69歳 | 6 8.7% | 12 12.5% | 2 6.1% | 5 7.6% | 3 6.0% | 13 8.6% | 2 2.6% | 3 10.0% | 4 6.3% | 25 10.5% | 75 | 8.6% | 0 0.0% |
| | 70歳以上 | 2 2.9% | 5 5.2% | 0 0.0% | 4 6.1% | 3 6.0% | 12 7.9% | 7 9.1% | 3 10.0% | 6 9.4% | 5 2.1% | 47 | 5.4% | 0 0.0% |
| | 年代未回答 | 2 2.9% | 1 1.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.4% | 5 | 0.6% | 0 0.0% |
| | 女性 | 20歳未満 | 1 1.4% | 1 1.0% | 0 0.0% | 3 4.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 2.6% | 0 0.0% | 1 1.6% | 3 1.3% | 11 | 1.3% |
| 20~29歳 | | 5 7.2% | 7 7.3% | 4 12.1% | 5 7.6% | 5 10.0% | 11 7.2% | 5 6.5% | 2 6.7% | 4 6.3% | 14 5.9% | 62 | 7.1% | 0 0.0% |
| 30~39歳 | | 5 7.2% | 12 12.5% | 2 6.1% | 5 7.6% | 3 6.0% | 13 8.6% | 2 2.6% | 3 10.0% | 4 6.3% | 25 10.5% | 74 | 8.5% | 0 0.0% |
| 40~49歳 | | 7 10.1% | 15 15.6% | 6 18.2% | 16 24.2% | 10 20.0% | 23 15.1% | 13 16.9% | 5 16.7% | 7 10.9% | 41 17.3% | 143 | 16.4% | 2 33.3% |
| 50~59歳 | | 7 10.1% | 5 5.2% | 4 12.1% | 5 7.6% | 6 12.0% | 13 8.6% | 16 20.8% | 5 16.7% | 4 6.3% | 22 9.3% | 87 | 10.0% | 0 0.0% |
| 60~69歳 | | 8 11.6% | 5 5.2% | 3 9.1% | 3 4.5% | 5 10.0% | 10 6.6% | 9 11.7% | 2 6.7% | 7 10.9% | 14 5.9% | 66 | 7.6% | 1 16.7% |
| 70歳以上 | | 1 1.4% | 5 5.2% | 1 3.0% | 2 3.0% | 7 14.0% | 10 6.6% | 8 10.4% | 2 6.7% | 6 9.4% | 10 4.2% | 52 | 5.9% | 0 0.0% |
| 年代未回答 | | 0 0.0% | 2 2.1% | 0 0.0% | 1 1.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 3.1% | 2 0.8% | 7 | 0.8% | 2 33.3% |
| 回答数 (n) | | 69 | 96 | 33 | 66 | 50 | 152 | 77 | 30 | 64 | 237 | 874 | 100.0% | 6 |
| 回答割合 (n÷N) | | 7.9% | 11.0% | 3.8% | 7.6% | 5.7% | 17.4% | 8.8% | 3.4% | 7.3% | 27.1% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 8 性別】【問 9 居住地域】の未回答分を除いた数値(874)
各地域で 10%以上の回答を網掛けで表示(性別、年代未回答を除く。)



③地域別の職業別・世帯構成別の利用者属性

- ・職業別では、「会社員・公務員」、「家事専業」の利用者が70%程度を占めている。
- ・世帯構成別では、「一人暮らし」、「子あり夫婦」、「子なし夫婦」の利用が70%以上を占めている。

行政窓口機能の利用者は、職業別では「会社員・公務員」、「家事専業（主夫・主婦）」の利用、世帯構成別では「一人暮らし」、「子あり夫婦」、「子なし夫婦」の利用が多い。

地域別では、相原、北部の丘陵地域において「会社員・公務員」の利用が「家事専業（主夫・主婦）」の2倍以上を占めている。また、玉川学園・南大谷地域では「一人暮らし」の利用が10%未満とやや少なく、北部の丘陵、玉川学園・南大谷、南地域では「親と同居」している世帯が10%以上とやや多い。

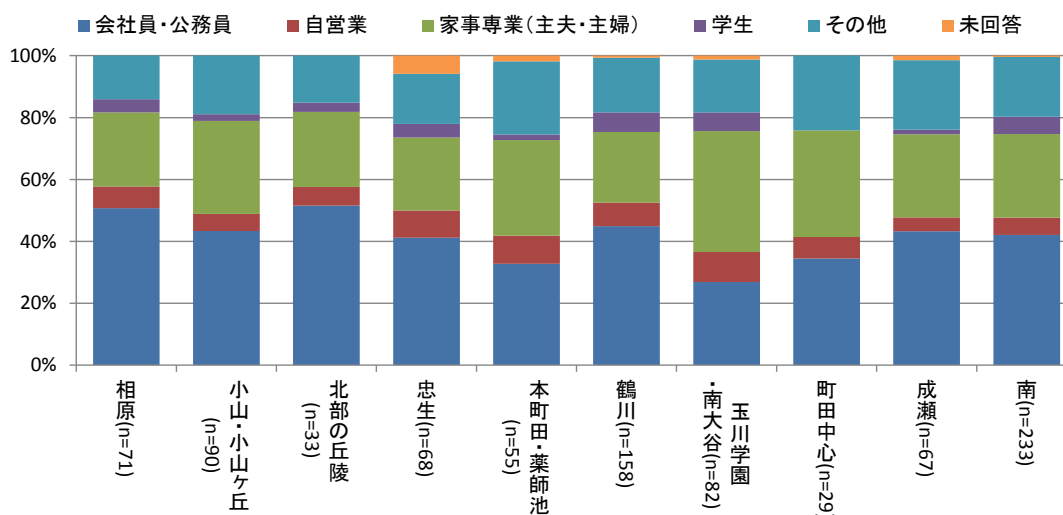
図表 7: 行政窓口の地域別・職業別利用状況 (N=886) 【問 10×問 9】

| 職業 | 地域分類名 | | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|--------------|-------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | | |
| 会社員・公務員 | 36 50.7% | 39 43.3% | 17 51.5% | 28 41.2% | 18 32.7% | 71 44.9% | 22 26.8% | 10 34.5% | 29 43.3% | 98 42.1% | 368 | 41.5% | 4 1.9% | |
| 自営業 | 5 7.0% | 5 5.6% | 2 6.1% | 6 8.8% | 5 9.1% | 12 7.6% | 8 9.8% | 2 6.9% | 3 4.5% | 13 5.6% | 61 | 6.9% | 0 0.0% | |
| 家事専業（主夫・主婦） | 17 23.9% | 27 30.0% | 8 24.2% | 16 23.5% | 17 30.9% | 36 22.8% | 32 39.0% | 10 34.5% | 18 26.9% | 63 27.0% | 244 | 27.5% | 2 1.0% | |
| 学生 | 3 4.2% | 2 2.2% | 1 3.0% | 3 4.4% | 1 1.8% | 10 6.3% | 5 6.1% | 0 0.0% | 1 1.5% | 13 5.6% | 39 | 4.4% | 1 0.5% | |
| その他・無職 | 10 14.1% | 17 18.9% | 5 15.2% | 11 16.2% | 13 23.6% | 28 17.7% | 14 17.1% | 7 24.1% | 15 22.4% | 45 19.3% | 165 | 18.6% | 2 1.0% | |
| 職業未回答 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 5.9% | 1 1.8% | 1 0.6% | 1 1.2% | 0 0.0% | 1 1.5% | 1 0.4% | 9 | 1.0% | 199 95.7% | |
| 回答数 (n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 | |
| 回答割合 (n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - | |

Nは、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)

各地域で20%以上の回答を網掛けで表示(職業未回答を除く。)

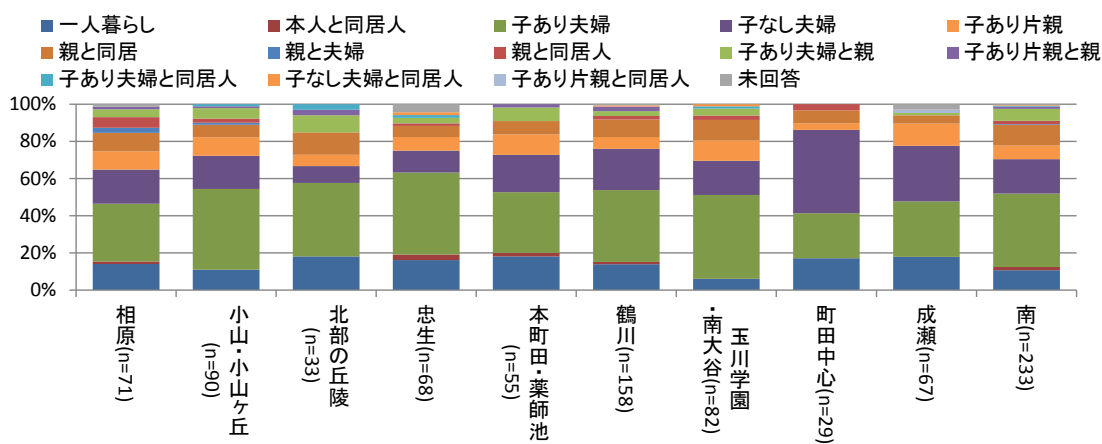
職業のうち「その他・無職」には、パートアルバイトや無職(定年退職者含む)が多く含まれている。



図表 8: 行政窓口の地域別・世帯構成別利用状況(N=886)【問 11×問 9】

| 世帯構成 | 地域分類名 | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|--------------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | |
| 一人暮らし | 10 14.1% | 10 11.1% | 6 18.2% | 11 16.2% | 10 18.2% | 22 13.9% | 5 6.1% | 5 17.2% | 12 17.9% | 25 10.7% | 116 | 13.1% | 3 1.4% |
| 本人と同居人 | 1 1.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 2.9% | 1 1.8% | 2 1.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 1.7% | 10 | 1.1% | 0 0.0% |
| 子あり夫婦 | 22 31.0% | 39 43.3% | 13 39.4% | 30 44.1% | 18 32.7% | 61 38.6% | 37 45.1% | 7 24.1% | 20 29.9% | 92 39.5% | 339 | 38.3% | 3 1.4% |
| 子なし夫婦 | 13 18.3% | 16 17.8% | 3 9.1% | 8 11.8% | 11 20.0% | 35 22.2% | 15 18.3% | 13 44.8% | 20 29.9% | 43 18.5% | 177 | 20.0% | 1 0.5% |
| 子あり片親 | 7 9.9% | 9 10.0% | 2 6.1% | 5 7.4% | 6 10.9% | 10 6.3% | 9 11.0% | 1 3.4% | 8 11.9% | 17 7.3% | 74 | 8.4% | 0 0.0% |
| 親と同居 | 7 9.9% | 6 6.7% | 4 12.1% | 4 5.9% | 4 7.3% | 15 9.5% | 9 11.0% | 2 6.9% | 3 4.5% | 26 11.2% | 80 | 9.0% | 0 0.0% |
| 親と夫婦 | 2 2.8% | 1 1.1% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.4% | 4 | 0.5% | 0 0.0% |
| 親と同居人 | 4 5.6% | 2 2.2% | 0 0.0% | 1 1.5% | 0 0.0% | 3 1.9% | 2 2.4% | 1 3.4% | 0 0.0% | 4 1.7% | 17 | 1.9% | 0 0.0% |
| 子あり夫婦と親 | 3 4.2% | 5 5.6% | 3 9.1% | 2 2.9% | 4 7.3% | 4 2.5% | 3 3.7% | 0 0.0% | 1 1.5% | 15 6.4% | 40 | 4.5% | 2 1.0% |
| 子あり片親と親 | 1 1.4% | 1 1.1% | 1 3.0% | 0 0.0% | 1 1.8% | 4 2.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 1.3% | 11 | 1.2% | 0 0.0% |
| 子あり夫婦と同居人 | 0 0.0% | 1 1.1% | 1 3.0% | 1 1.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.4% | 5 | 0.6% | 0 0.0% |
| 子なし夫婦と同居人 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.5% | 0 0.0% | 1 0.6% | 1 1.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.4% | 4 | 0.5% | 0 0.0% |
| 子あり片親と同居人 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.5% | 0 0.0% | 1 | 0.1% | 0 0.0% |
| 世帯構成未回答 | 1 1.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 4.4% | 0 0.0% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 3.0% | 1 0.4% | 8 | 0.9% | 199 95.7% |
| 回答数 (n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合 (n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)
各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(世帯構成未回答を除く。)



④地域別の利用目的別の利用者属性

- ・「証明書発行」の利用が60%以上、「登録・届出」の利用が10%以上を占めている。
- ・中心市街地周辺以外の地域では、「登録・届出」、「申請・届出」の利用も多い。

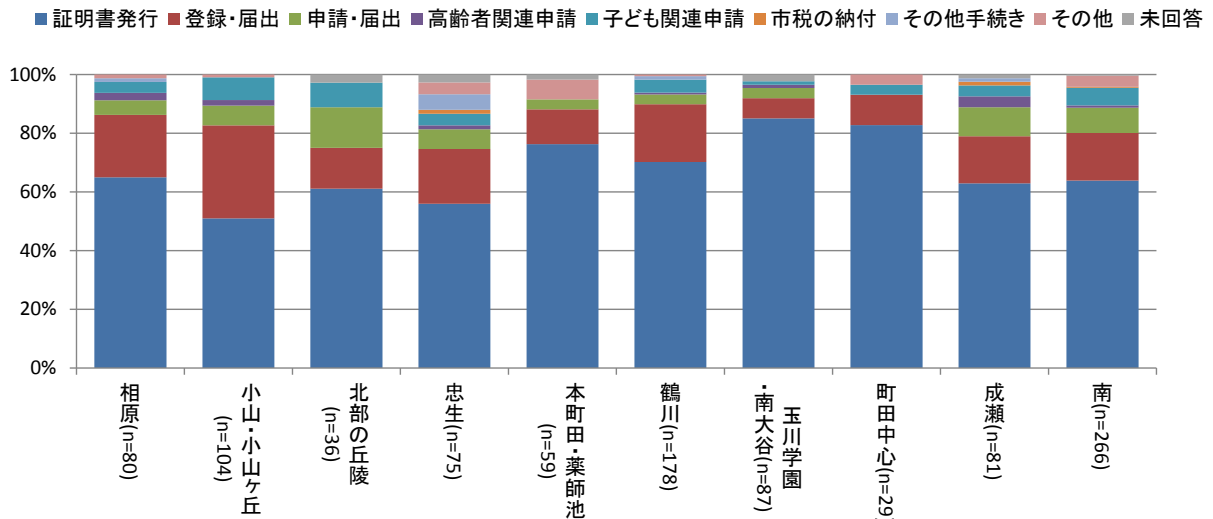
利用目的をみると、全ての地域において「証明書発行」が過半数を占め、「登録・届出」、「申請・届出」を含めると8割以上を占めている。

地域別では、相原、小山・小山ヶ丘において登録・届出の利用が20%以上、北部の丘陵地域では「申請・届出」の利用が10%以上とやや多い。

図表 9: 行政窓口の地域別・目的別利用状況 (N=995)【問1×問9】

| 利用目的 | 地域分類名 | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------|--------|--------------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | |
| 証明書発行 | 52 65.0% | 53 51.0% | 22 61.1% | 42 56.0% | 45 76.3% | 125 70.2% | 74 85.1% | 24 82.8% | 51 63.0% | 170 63.9% | 658 | 66.1% | 163 78.4% |
| 登録・届出 | 17 21.3% | 33 31.7% | 5 13.9% | 14 18.7% | 7 11.9% | 35 19.7% | 6 6.9% | 3 10.3% | 13 16.0% | 43 16.2% | 176 | 17.7% | 20 9.6% |
| 申請・届出 | 4 5.0% | 7 6.7% | 5 13.9% | 5 6.7% | 2 3.4% | 6 3.4% | 3 3.4% | 0 0.0% | 8 9.9% | 23 8.6% | 63 | 6.3% | 9 4.3% |
| 高齢者関連申請 | 2 2.5% | 2 1.9% | 0 0.0% | 1 1.3% | 0 0.0% | 1 0.6% | 1 1.1% | 0 0.0% | 3 3.7% | 2 0.8% | 12 | 1.2% | 3 1.4% |
| 子ども関連申請 | 3 3.8% | 8 7.7% | 3 8.3% | 3 4.0% | 0 0.0% | 8 4.5% | 1 1.1% | 1 3.4% | 3 3.7% | 16 6.0% | 46 | 4.6% | 2 1.0% |
| 市税の納付 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.2% | 1 0.4% | 3 | 0.3% | 0 0.0% |
| その他手続き | 1 1.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 5.3% | 0 0.0% | 2 1.1% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.2% | 0 0.0% | 8 | 0.8% | 3 1.4% |
| その他 | 1 1.3% | 1 1.0% | 0 0.0% | 3 4.0% | 4 6.8% | 1 0.6% | 0 0.0% | 1 3.4% | 0 0.0% | 10 3.8% | 21 | 2.1% | 5 2.4% |
| 目的未回答 | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 2.8% | 2 2.7% | 1 1.7% | 0 0.0% | 2 2.3% | 0 0.0% | 1 1.2% | 1 0.4% | 8 | 0.8% | 3 1.4% |
| 回答数 (n) | 80 | 104 | 36 | 75 | 59 | 178 | 87 | 29 | 81 | 266 | 995 | 100.0% | 208 |
| 回答割合 (n÷N) | 8.0% | 10.5% | 3.6% | 7.5% | 5.9% | 17.9% | 8.7% | 2.9% | 8.1% | 26.7% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味し、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(995)各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(目的未回答を除く。)



⑤地域別の利用手段、施設までの時間別、許容する時間別の利用者属性

- ・利用手段では、多くの地域において「徒歩」、「自動車」による利用が大半を占めている。
- ・施設までの時間では、「20分以内」が60%以上を占めている。
- ・利用手段と施設までの時間では、「徒歩、自動車で20分以内」が比較的多い。
- ・利用手段と年代では、「30歳～59歳」までは「自動車」による利用が、「70歳以上」では「徒歩」による利用が比較的多い。
- ・許容できる施設までの時間では、「30分以内」が90%程度を占めている。

利用手段では、全ての地域において「徒歩」と「自動車」の利用が60%以上を占めている。施設までの時間では、全ての地域において「20分以内」が50%以上を占め、「1時間以上」かかる施設の利用はない。許容できる施設までの時間では、全ての地域において「30分以内」が80%以上を占め、実際にかかった時間よりもやや長くなっている。

地域別では、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬地域以外の地域で「自転車・バイク」の利用が1割以上、北部の丘陵、本町田・薬師池、鶴川、成瀬地域で「バス」の利用が1割以上を占めている。

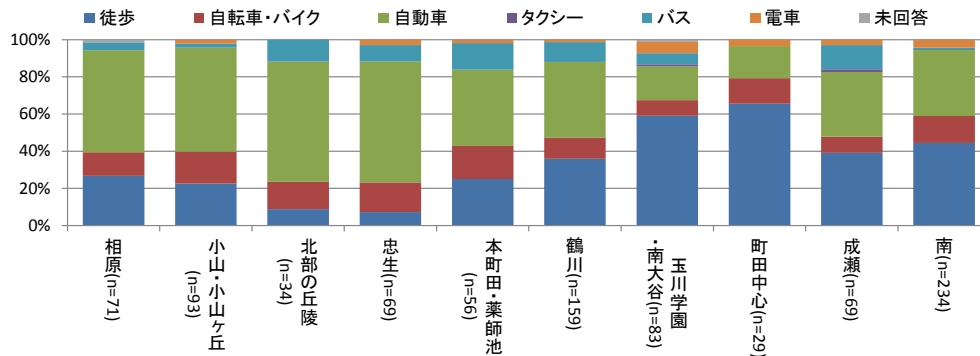
利用手段と施設までの時間では、相原、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、忠生、本町田・薬師池、成瀬、鶴川地域では、「自動車で20分以内」の利用が最も多く、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬、南地域では「徒歩で20分以内」の利用が最も多い。また、小山・小山ヶ丘、本町田・薬師池地域では、「自転車・バイクで20分以内」による利用がやや多くなっている。

年代別の利用手段では、29歳未満の若年層と70歳以上の高齢層で「徒歩」の利用が多く、その他の年代では「自動車」による利用が最も多くなっている。

図表 10: 行政窓口の地域別・利用手段別利用状況 (N=897)【問2×問9】

| 利用手段 | 地域分類名 | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------|--------|-------------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | |
| 徒歩 | 19 26.8% | 21 22.6% | 3 8.8% | 5 7.2% | 14 25.0% | 57 35.8% | 49 59.0% | 19 65.5% | 27 39.1% | 104 44.4% | 318 | 35.5% | 70 33.7% |
| 自転車・バイク | 9 12.7% | 16 17.2% | 5 14.7% | 11 15.9% | 10 17.9% | 18 11.3% | 7 8.4% | 4 13.8% | 6 8.7% | 34 14.5% | 120 | 13.4% | 28 13.5% |
| 自動車 | 39 54.9% | 52 55.9% | 22 64.7% | 45 65.2% | 23 41.1% | 65 40.9% | 15 18.1% | 5 17.2% | 24 34.8% | 83 35.5% | 373 | 41.6% | 84 40.4% |
| タクシー | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.2% | 0 0.0% | 1 1.4% | 0 0.0% | 2 | 0.2% | 1 0.5% |
| バス | 3 4.2% | 2 2.2% | 4 11.8% | 6 8.7% | 8 14.3% | 17 10.7% | 5 6.0% | 0 0.0% | 9 13.0% | 3 1.3% | 57 | 6.4% | 20 9.6% |
| 電車 | 0 0.0% | 2 2.2% | 0 0.0% | 2 2.9% | 1 1.8% | 2 1.3% | 5 6.0% | 1 3.4% | 2 2.9% | 10 4.3% | 25 | 2.8% | 5 2.4% |
| 手段未回答 | 1 1.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 | 0.2% | 0 0.0% |
| 回答数 (n) | 71 | 93 | 34 | 69 | 56 | 159 | 83 | 29 | 69 | 234 | 897 | 100.0% | 208 |
| 回答割合 (n÷N) | 7.9% | 10.4% | 3.8% | 7.7% | 6.2% | 17.7% | 9.3% | 3.2% | 7.7% | 26.1% | 100.0% | - | - |

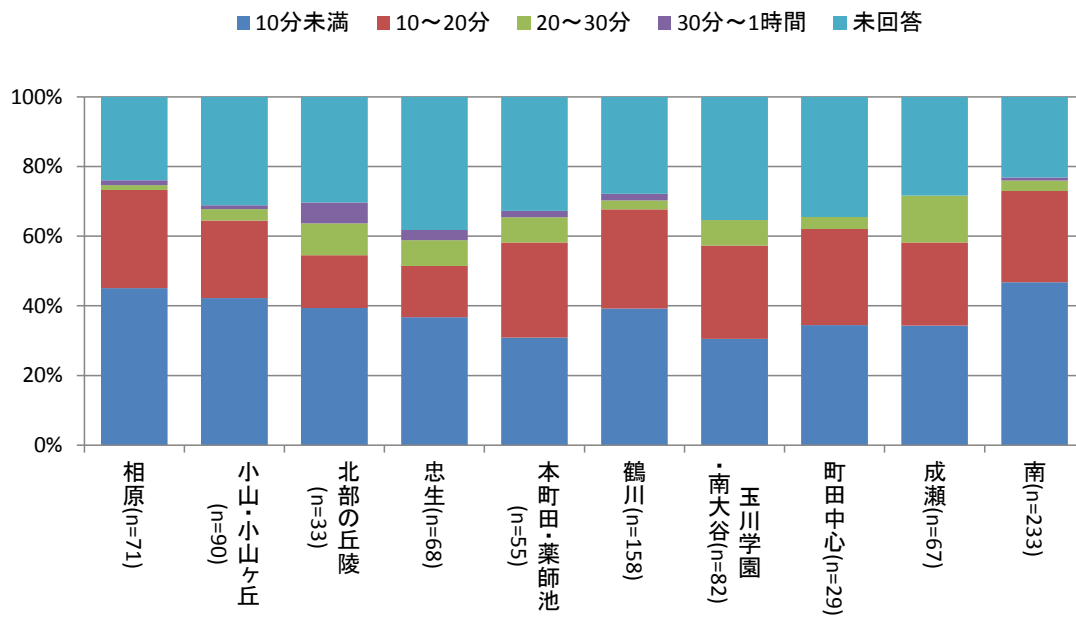
Nは、【問2 利用手段】の複数回答を加味し、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(897)各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(手段未回答を除く。)



図表 11: 行政窓口の地域別・施設までの時間別利用状況 (N=886)【問 2×問 9】

| 施設までの時間 | 地域分類名 | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|-----|--------|-------|
| | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | | | |
| 10分未満 | 32 | 38 | 13 | 25 | 17 | 62 | 25 | 10 | 23 | 109 | 354 | 40.0% | 71 |
| | 45.1% | 42.2% | 39.4% | 36.8% | 30.9% | 39.2% | 30.5% | 34.5% | 34.3% | 46.8% | | | 34.1% |
| 10～20分 | 20 | 20 | 5 | 10 | 15 | 45 | 22 | 8 | 16 | 61 | 222 | 25.1% | 60 |
| | 28.2% | 22.2% | 15.2% | 14.7% | 27.3% | 28.5% | 26.8% | 27.6% | 23.9% | 26.2% | | | 28.8% |
| 20～30分 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 6 | 1 | 9 | 7 | 43 | 4.9% | 12 |
| | 1.4% | 3.3% | 9.1% | 7.4% | 7.3% | 2.5% | 7.3% | 3.4% | 13.4% | 3.0% | | | 5.8% |
| 30分～1時間 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 12 | 1.4% | 3 |
| | 1.4% | 1.1% | 6.1% | 2.9% | 1.8% | 1.9% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.9% | | | 1.4% |
| 時間未回答 | 17 | 28 | 10 | 26 | 18 | 44 | 29 | 10 | 19 | 54 | 255 | 28.8% | 62 |
| | 23.9% | 31.1% | 30.3% | 38.2% | 32.7% | 27.8% | 35.4% | 34.5% | 28.4% | 23.2% | | | 29.8% |
| 回答数 (n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合 (n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | - | - | - |

N は、【問 9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)
 各地域で 10%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)



図表 12: 行政窓口の地域別・利用手段別・施設までの時間別利用状況(N=639)【問 2×問 9】

| 地域分類名 利用手段×施設までの時間 | | 地域分類名 | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域 未回答 |
|-----------------------|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|------------|-------------|-------------|--------|--------|-------------|
| | | 相原 | 小山・小 山ヶ丘 | 北部の 丘陵 | 忠生 | 本町田・薬 師池 | 鶴川 | 玉川学園 ・南大谷 | 町田 中心 | 成瀬 | 南 | | | |
| 徒歩 | 10分未満 | 6 11.3% | 8 12.5% | 1 4.2% | 4 9.3% | 3 7.9% | 17 14.8% | 14 26.4% | 7 36.8% | 11 22.0% | 45 25.0% | 116 | 18.2% | 12 8.2% |
| | 10～20分 | 7 13.2% | 7 10.9% | 1 4.2% | 1 2.3% | 2 5.3% | 20 17.4% | 15 28.3% | 3 15.8% | 5 10.0% | 26 14.4% | 87 | 13.6% | 28 19.0% |
| | 20～30分 | 0 0.0% | 2 3.1% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 5.3% | 2 1.7% | 2 3.8% | 1 5.3% | 3 6.0% | 3 1.7% | 15 | 2.3% | 6 4.1% |
| | 30分～1時間 | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 4.2% | 0 0.0% | 1 2.6% | 1 0.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 | 0.5% | 1 0.7% |
| 自転車・ バイク | 10分未満 | 3 5.7% | 9 14.1% | 2 8.3% | 2 4.7% | 4 10.5% | 10 8.7% | 3 5.7% | 1 5.3% | 2 4.0% | 17 9.4% | 53 | 8.3% | 14 9.5% |
| | 10～20分 | 3 5.7% | 4 6.3% | 0 0.0% | 1 2.3% | 0 0.0% | 2 1.7% | 1 1.9% | 3 15.8% | 1 2.0% | 10 5.6% | 25 | 3.9% | 6 4.1% |
| | 20～30分 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 4.7% | 1 2.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 4.0% | 0 0.0% | 5 | 0.8% | 0 0.0% |
| 自動車 | 10分未満 | 22 41.5% | 21 32.8% | 10 41.7% | 18 41.9% | 9 23.7% | 30 26.1% | 3 5.7% | 2 10.5% | 9 18.0% | 46 25.6% | 170 | 26.6% | 37 25.2% |
| | 10～20分 | 8 15.1% | 9 14.1% | 4 16.7% | 7 16.3% | 9 23.7% | 13 11.3% | 5 9.4% | 1 5.3% | 6 12.0% | 17 9.4% | 79 | 12.4% | 19 12.9% |
| | 20～30分 | 1 1.9% | 0 0.0% | 2 8.3% | 3 7.0% | 0 0.0% | 1 0.9% | 1 1.9% | 0 0.0% | 2 4.0% | 2 1.1% | 12 | 1.9% | 2 1.4% |
| | 30分～1時間 | 1 1.9% | 0 0.0% | 1 4.2% | 1 2.3% | 0 0.0% | 1 0.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.6% | 5 | 0.8% | 1 0.7% |
| タク シー | 10分未満 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 | 0.2% | 1 0.7% |
| | 10～20分 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 2.0% | 1 0.0% | 0 0.0% | 1 | 0.2% | 0 0.0% |
| バス | 10分未満 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 2.3% | 1 2.6% | 5 4.3% | 2 3.8% | 0 0.0% | 1 2.0% | 1 0.6% | 11 | 1.7% | 5 3.4% |
| | 10～20分 | 2 3.8% | 1 1.6% | 0 0.0% | 1 2.3% | 3 7.9% | 10 8.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 6.0% | 1 0.6% | 21 | 3.3% | 6 4.1% |
| | 20～30分 | 0 0.0% | 1 1.6% | 1 4.2% | 0 0.0% | 2 5.3% | 1 0.9% | 1 1.9% | 0 0.0% | 3 6.0% | 1 0.6% | 10 | 1.6% | 3 2.0% |
| | 30分～1時間 | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 4.2% | 1 2.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 | 0.3% | 1 0.7% |
| 電車 | 10分未満 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.6% | 2 | 0.3% | 2 1.4% |
| | 10～20分 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 2.6% | 1 0.9% | 1 1.9% | 1 5.3% | 0 0.0% | 7 3.9% | 11 | 1.7% | 2 1.4% |
| | 20～30分 | 0 0.0% | 1 1.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 5.7% | 0 0.0% | 1 2.0% | 1 0.6% | 6 | 0.9% | 1 0.7% |
| | 30分～1時間 | 0 0.0% | 1 1.6% | 0 0.0% | 1 2.3% | 0 0.0% | 1 0.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.6% | 4 | 0.6% | 0 0.0% |
| 回答数 (n) | | 53 | 64 | 24 | 43 | 38 | 115 | 53 | 19 | 50 | 180 | 639 | 100.0% | 147 |
| 回答割合 (n÷N) | | 8.3% | 10.0% | 3.8% | 6.7% | 5.9% | 18.0% | 8.3% | 3.0% | 7.8% | 28.2% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 2 利用手段】【問 2 施設までの時間】【問 9 居住地域】の未回答分を除いた数値(639)
各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(手段、時間未回答を除く。)

図表 13: 行政窓口の地域別・年代別・利用手段別利用状況(N=872)【問2×問8×問9】

| 年代×利用手段 | 地域分類名 | | | | | | | | | | | 構成比 | 地域未回答 | |
|------------|---------|-------------|-----------|------|-------------|-------|--------------|----------|------|-------|--------|--------|-------|---|
| | 相原 | 小山・小 山ヶ丘 | 北部の 丘陵 | 忠生 | 本町田・葉 師池 | 鶴川 | 玉川学園 ・南大谷 | 町田 中心 | 成瀬 | 南 | N | | | |
| 20歳未満 | 徒歩 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 9 | 1.0% | 0 |
| | 自転車・バイク | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 6 | 0.7% | 0 |
| | 自動車 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0.5% | 1 |
| 20〜29歳 | 徒歩 | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 7 | 7 | 1 | 4 | 19 | 45 | 5.2% | 0 |
| | 自転車・バイク | 3 | 6 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 17 | 1.9% | 0 |
| | 自動車 | 6 | 6 | 1 | 7 | 3 | 7 | 1 | 0 | 3 | 7 | 41 | 4.7% | 1 |
| | バス | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 1.0% | 0 |
| | 電車 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0.6% | 0 |
| | 電車 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0.6% | 0 |
| 30〜39歳 | 徒歩 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 6 | 2 | 2 | 2 | 21 | 38 | 4.4% | 0 |
| | 自転車・バイク | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 7 | 19 | 2.2% | 0 |
| | 自動車 | 7 | 17 | 6 | 5 | 3 | 14 | 1 | 1 | 3 | 9 | 66 | 7.6% | 0 |
| | バス | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0.5% | 0 |
| | 電車 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0.3% | 0 |
| | 電車 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0.3% | 0 |
| 40〜49歳 | 徒歩 | 4 | 7 | 1 | 2 | 2 | 14 | 5 | 4 | 10 | 22 | 71 | 8.1% | 0 |
| | 自転車・バイク | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 0 | 13 | 36 | 4.1% | 0 |
| | 自動車 | 5 | 12 | 4 | 16 | 5 | 12 | 6 | 2 | 5 | 31 | 98 | 11.2% | 2 |
| | バス | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 13 | 1.5% | 0 |
| | 電車 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 5 | 0.6% | 1 |
| | 電車 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 5 | 0.6% | 1 |
| 50〜59歳 | 徒歩 | 4 | 2 | 0 | 1 | 0 | 10 | 16 | 5 | 0 | 19 | 57 | 6.5% | 0 |
| | 自転車・バイク | 3 | 0 | 0 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 21 | 2.4% | 0 |
| | 自動車 | 8 | 6 | 6 | 7 | 5 | 9 | 2 | 2 | 2 | 15 | 62 | 7.1% | 0 |
| | バス | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 6 | 0.7% | 0 |
| | 電車 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0.2% | 0 |
| | 電車 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.2% | 0 |
| 60〜69歳 | 徒歩 | 4 | 4 | 1 | 0 | 5 | 8 | 7 | 3 | 5 | 14 | 51 | 5.8% | 0 |
| | 自転車・バイク | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 | 11 | 1.3% | 0 |
| | 自動車 | 9 | 2 | 3 | 6 | 5 | 13 | 3 | 0 | 4 | 9 | 54 | 6.2% | 3 |
| | バス | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0.5% | 0 |
| | 電車 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 3 | 7 | 0.8% | 0 |
| | 電車 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0.8% | 0 |
| 70歳以上 | 徒歩 | 2 | 2 | 0 | 0 | 6 | 10 | 10 | 4 | 5 | 7 | 46 | 5.3% | 0 |
| | 自転車・バイク | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0.7% | 0 |
| | 自動車 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 0 | 6 | 8 | 40 | 4.6% | 0 |
| | タクシー | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0.2% | 0 |
| | バス | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 13 | 1.5% | 0 |
| | 電車 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.1% | 0 |
| | 電車 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.1% | 0 |
| 回答数 (n) | 69 | 87 | 33 | 67 | 55 | 157 | 81 | 29 | 65 | 229 | 872 | 100.0% | 8 | |
| 回答割合 (n÷N) | 7.9% | 10.0% | 3.8% | 7.7% | 6.3% | 18.0% | 9.3% | 3.3% | 7.5% | 26.3% | 100.0% | - | - | |

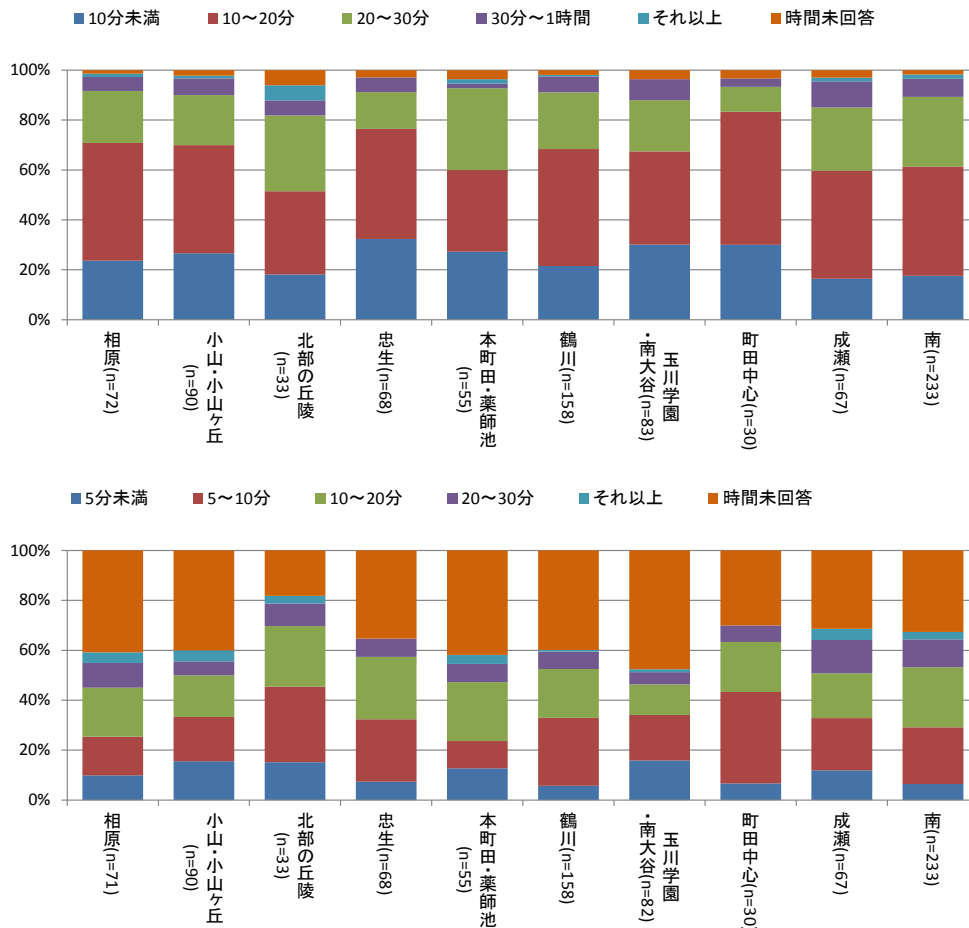
Nは、【問2 利用手段】【問8 年代】【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(872)
各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(年代、手段未回答を除く。)

図表 14: 行政窓口の地域別・許容できる時間別利用状況(N=889、887)【問5×問9】

| 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・栗師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 | |
|--------------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|
| 許容できる施設までの時間 | 10分未満 | 17 | 24 | 6 | 22 | 15 | 34 | 25 | 9 | 11 | 41 | 204 | 22.9% | 52 |
| | | 23.6% | 26.7% | 18.2% | 32.4% | 27.3% | 21.5% | 30.1% | 30.0% | 16.4% | 17.6% | | | 25.0% |
| 10～20分 | 34 | 39 | 11 | 30 | 18 | 74 | 31 | 16 | 29 | 102 | 384 | 43.2% | 88 | |
| | | 47.2% | 43.3% | 33.3% | 44.1% | 32.7% | 46.8% | 37.3% | 53.3% | 43.3% | 43.8% | | | 42.3% |
| 20～30分 | 15 | 18 | 10 | 10 | 18 | 36 | 17 | 3 | 17 | 65 | 209 | 23.5% | 41 | |
| | | 20.8% | 20.0% | 30.3% | 14.7% | 32.7% | 22.8% | 20.5% | 10.0% | 25.4% | 27.9% | | | 19.7% |
| 30分～1時間 | 4 | 6 | 2 | 4 | 1 | 10 | 7 | 1 | 7 | 17 | 59 | 6.6% | 7 | |
| | | 5.6% | 6.7% | 6.1% | 5.9% | 1.8% | 6.3% | 8.4% | 3.3% | 10.4% | 7.3% | | | 3.4% |
| それ以上 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 11 | 1.2% | 4 | |
| | | 1.4% | 1.1% | 6.1% | 0.0% | 1.8% | 0.6% | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 1.7% | | | 1.9% |
| 時間未回答 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 22 | 2.5% | 16 | |
| | | 1.4% | 2.2% | 6.1% | 2.9% | 3.6% | 1.9% | 3.6% | 3.3% | 3.0% | 1.7% | | | 7.7% |
| 回答数 (n) | 72 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 83 | 30 | 67 | 233 | 889 | 100.0% | 208 | |
| 回答割合 (n÷N) | 8.1% | 10.1% | 3.7% | 7.6% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.4% | 7.5% | 26.2% | 100.0% | - | - | |

| 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・栗師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 | |
|------------|------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|
| 許容できる待ち時間 | 5分未満 | 7 | 14 | 5 | 5 | 7 | 9 | 13 | 2 | 8 | 15 | 85 | 9.6% | 14 |
| | | 9.9% | 15.6% | 15.2% | 7.4% | 12.7% | 5.7% | 15.9% | 6.7% | 11.9% | 6.4% | | | 6.7% |
| 5～10分 | 11 | 16 | 10 | 17 | 6 | 43 | 15 | 11 | 14 | 53 | 196 | 22.1% | 58 | |
| | | 15.5% | 17.8% | 30.3% | 25.0% | 10.9% | 27.2% | 18.3% | 36.7% | 20.9% | 22.7% | | | 27.9% |
| 10～20分 | 14 | 15 | 8 | 17 | 13 | 31 | 10 | 6 | 12 | 56 | 182 | 20.5% | 34 | |
| | | 19.7% | 16.7% | 24.2% | 25.0% | 23.6% | 19.6% | 12.2% | 20.0% | 17.9% | 24.0% | | | 16.3% |
| 20～30分 | 7 | 5 | 3 | 5 | 4 | 11 | 4 | 2 | 9 | 26 | 76 | 8.6% | 12 | |
| | | 9.9% | 5.6% | 9.1% | 7.4% | 7.3% | 7.0% | 4.9% | 6.7% | 13.4% | 11.2% | | | 5.8% |
| それ以上 | 3 | 4 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 | 7 | 22 | 2.5% | 2 | |
| | | 4.2% | 4.4% | 3.0% | 0.0% | 3.6% | 0.6% | 1.2% | 0.0% | 4.5% | 3.0% | | | 0.0% |
| 時間未回答 | 29 | 36 | 6 | 24 | 23 | 63 | 39 | 9 | 21 | 76 | 326 | 36.8% | 88 | |
| | | 40.8% | 40.0% | 18.2% | 35.3% | 41.8% | 39.9% | 47.6% | 30.0% | 31.3% | 32.6% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 30 | 67 | 233 | 887 | 100.0% | 208 | |
| 回答割合 (n÷N) | 8.0% | 10.1% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.2% | 3.4% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - | |

Nは、【問5 許容時間 許容待ち時間】の複数回答を加味し、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(889、887) 各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)



⑥地域別の利用頻度別の利用者属性

・全ての地域において「1年に数回程度」までの利用が70%以上を占めている。

利用頻度では、全ての地域において「1年に数回程度」までの利用が全体の70%以上を占めている。

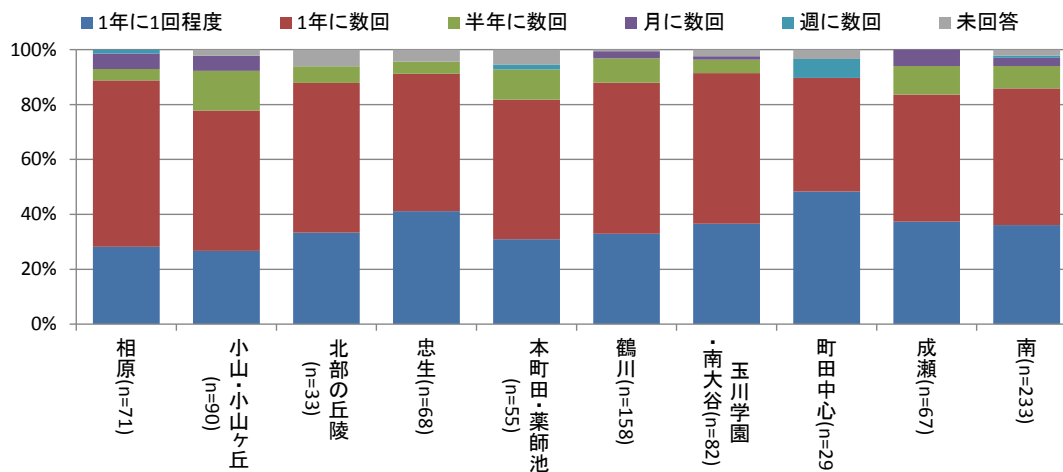
地域別にみると、小山・小山ヶ丘、本町田・薬師池、成瀬地域では「半年に数回程度」の利用が10%以上と比較的多い。

図表 15: 行政窓口の地域別・利用頻度別利用状況 (N=886)【問3×問9】

| 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------|--------|--------------|
| 1年に1回程度 | 20 28.2% | 24 26.7% | 11 33.3% | 28 41.2% | 17 30.9% | 52 32.9% | 30 36.6% | 14 48.3% | 25 37.3% | 84 36.1% | 305 | 34.4% | 70 33.7% |
| 1年に数回 | 43 60.6% | 46 51.1% | 18 54.5% | 34 50.0% | 28 50.9% | 87 55.1% | 45 54.9% | 12 41.4% | 31 46.3% | 116 49.8% | 460 | 51.9% | 112 53.8% |
| 半年に数回 | 3 4.2% | 13 14.4% | 2 6.1% | 3 4.4% | 6 10.9% | 14 8.9% | 4 4.9% | 0 0.0% | 7 10.4% | 19 8.2% | 71 | 8.0% | 12 5.8% |
| 月に数回 | 4 5.6% | 5 5.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 2.5% | 1 1.2% | 0 0.0% | 4 6.0% | 7 3.0% | 25 | 2.8% | 5 2.4% |
| 週に数回 | 1 1.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 6.9% | 0 0.0% | 2 0.9% | 6 | 0.7% | 0 0.0% |
| 頻度未回答 | 0 0.0% | 2 2.2% | 2 6.1% | 3 4.4% | 3 5.5% | 1 0.6% | 2 2.4% | 1 3.4% | 0 0.0% | 5 2.1% | 19 | 2.1% | 9 4.3% |
| 回答数 (n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合 (n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - |

| 利用頻度内訳 | 1回 | 1~2回 | 2回 | 2~3回 | 3回 | 4回 |
|--------|----|------|----|------|----|----|
| 月数回の利用 | 10 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 |
| 週数回の利用 | 3 | - | 2 | - | 1 | - |

Nは、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)
各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(頻度未回答を除く。)



⑦地域別の利用理由別の利用者属性

- ・市役所ではなく当該施設を利用した理由は、「自宅・職場」に近いが60%以上を占め、次いで「待ち時間が短い」が10%以上を占めている。
- ・その他の理由をみると、「休日（土日）も開庁しているため」が大きな割合を占めている。

市役所ではなく本施設を利用した理由では、全ての地域において「自宅・職場に近い」が60%以上を占めている。前述の利用手段では自動車が利用手段全体の1/3以上を占めていたが、「駐車場が使いやすい」はあまり重視されていない傾向がみられる。

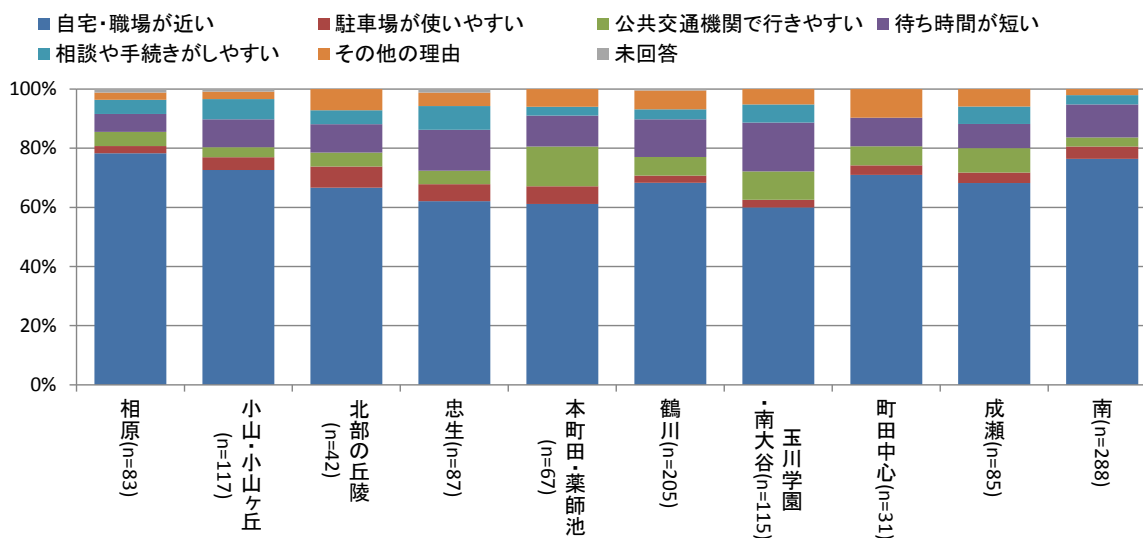
地域別にみると、忠生、本町田・薬師池、鶴川、玉川学園・南大谷、南地域では、「待ち時間が短い」が10%以上とやや多い。なお、利用の理由（その他）の理由をみると、「休日（土日）も開庁しているため（43件）」が多くを占めている。

図表 16: 行政窓口の地域別・利用理由別利用状況(N=1,120)【問4×問9】

| 利用理由 | 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|--------------|-------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|
| 自宅・職場に近い | | 65 | 85 | 28 | 54 | 41 | 140 | 69 | 22 | 58 | 220 | 782 | 69.8% | 172 |
| | | 78.3% | 72.6% | 66.7% | 62.1% | 61.2% | 68.3% | 60.0% | 71.0% | 68.2% | 76.4% | | | |
| 駐車場が使いやすい | | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 12 | 43 | 3.8% | 4 |
| | | 2.4% | 4.3% | 7.1% | 5.7% | 6.0% | 2.4% | 2.6% | 3.2% | 3.5% | 4.2% | | | |
| 公共交通機関で行きやすい | | 4 | 4 | 2 | 4 | 9 | 13 | 11 | 2 | 7 | 9 | 65 | 5.8% | 2 |
| | | 4.8% | 3.4% | 4.8% | 4.6% | 13.4% | 6.3% | 9.6% | 6.5% | 8.2% | 3.1% | | | |
| 待ち時間が短い | | 5 | 11 | 4 | 12 | 7 | 26 | 19 | 3 | 7 | 32 | 126 | 11.3% | 7 |
| | | 6.0% | 9.4% | 9.5% | 13.8% | 10.4% | 12.7% | 16.5% | 9.7% | 8.2% | 11.1% | | | |
| 相談や手続きがしやすい | | 4 | 8 | 2 | 7 | 2 | 7 | 7 | 0 | 5 | 9 | 51 | 4.6% | 2 |
| | | 4.8% | 6.8% | 4.8% | 8.0% | 3.0% | 3.4% | 6.1% | 0.0% | 5.9% | 3.1% | | | |
| その他の理由 | | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 13 | 6 | 3 | 5 | 6 | 49 | 4.4% | 14 |
| | | 2.4% | 2.6% | 7.1% | 4.6% | 6.0% | 6.3% | 5.2% | 9.7% | 5.9% | 2.1% | | | |
| 理由未回答 | | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.4% | 208 |
| | | 1.2% | 0.9% | 0.0% | 1.1% | 0.0% | 0.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | |
| 回答数 (n) | | 83 | 117 | 42 | 87 | 67 | 205 | 115 | 31 | 85 | 288 | 1,120 | 100.0% | 409 |
| 回答割合 (n÷N) | | 7.4% | 10.4% | 3.8% | 7.8% | 6.0% | 18.3% | 10.3% | 2.8% | 7.6% | 25.7% | 100.0% | - | - |

Nは、【問4 利用理由】の複数回答を加味し、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(1,120) 各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(理由未回答を除く。)

| その他の理由の内訳 | 回答数 | 構成比 |
|------------|-----|-------|
| 夜間、休日のため | 43 | 59.7% |
| 用事、外出等のついで | 14 | 19.4% |
| 親切、丁寧 | 4 | 5.6% |
| その他の理由 | 11 | 15.3% |



⑧地域別のコンビニ交付の認知度、利用意向等

- ・コンビニ交付の認知度は50%以上となっているものの、利用率は5%程度にとどまっている。
- ・今後のコンビニ交付の利用意向は、「ある」と「ない」がともに40%以上を占めている。

証明書等のコンビニ交付の制度の認知度は、50%以上となっているものの、利用の実績については、「(利用したことが) ある」が5%程度※1にとどまっており、現状では代替手段となりきっていない。

今後の利用意向については、「(意向が) ある」と「(意向が) ない」がともに40%以上となっている。なお、「(意向が) ない」と回答した主な理由をみると、「情報セキュリティに対する不安」、「マイナンバーカードを未取得」、「コンビニ交付の使い方が不明」等の理由が多くなっている。

また、年代別のコンビニ交付の利用意向をみると、20歳未満から40～49歳までは「(意向が) ある」という回答が最も多いものの、50～59歳以上では「(意向が) ない」という回答が最も多くなっている。

図表 17: 地域別・コンビニ交付の認知度、利用意向等(N=886)【問6×問9】

| 地域分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・栗師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------|--------|--------------|
| 認知度 | | | | | | | | | | | | | |
| 知っていた | 43 60.6% | 48 53.3% | 16 48.5% | 34 50.0% | 35 63.6% | 101 63.9% | 40 48.8% | 18 62.1% | 40 59.7% | 125 53.6% | 500 | 56.4% | 98 47.1% |
| 知らなかった | 25 35.2% | 42 46.7% | 17 51.5% | 32 47.1% | 19 34.5% | 55 34.8% | 41 50.0% | 10 34.5% | 27 40.3% | 107 45.9% | 375 | 42.3% | 92 44.2% |
| 未回答 | 3 4.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 2.9% | 1 1.8% | 2 1.3% | 1 1.2% | 1 3.4% | 0 0.0% | 1 0.4% | 11 | 1.2% | 18 8.7% |
| 回答数(n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合(n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - |
| 利用履歴 | | | | | | | | | | | | | |
| ある | 5 7.0% | 4 4.4% | 2 6.1% | 0 0.0% | 0 0.0% | 9 5.7% | 3 3.7% | 2 6.9% | 5 7.5% | 6 2.6% | 36 | 4.1% | 11 5.3% |
| ない | 61 85.9% | 78 86.7% | 29 87.9% | 64 94.1% | 47 85.5% | 137 86.7% | 70 85.4% | 26 89.7% | 58 86.6% | 219 94.0% | 789 | 89.1% | 161 77.4% |
| 未回答 | 5 7.0% | 8 8.9% | 2 6.1% | 4 5.9% | 8 14.5% | 12 7.6% | 9 11.0% | 1 3.4% | 4 6.0% | 8 3.4% | 61 | 6.9% | 36 17.3% |
| 回答数(n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合(n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - |
| 利用意向 | | | | | | | | | | | | | |
| ある | 30 42.3% | 35 38.9% | 20 60.6% | 38 55.9% | 19 34.5% | 65 41.1% | 37 45.1% | 17 58.6% | 38 56.7% | 109 46.8% | 408 | 46.0% | 76 36.5% |
| ない | 31 43.7% | 44 48.9% | 11 33.3% | 25 36.8% | 28 50.9% | 73 46.2% | 36 43.9% | 12 41.4% | 25 37.3% | 105 45.1% | 390 | 44.0% | 84 40.4% |
| 未回答 | 10 14.1% | 11 12.2% | 2 6.1% | 5 7.4% | 8 14.5% | 20 12.7% | 9 11.0% | 0 0.0% | 4 6.0% | 19 8.2% | 88 | 9.9% | 48 23.1% |
| 回答数(n) | 71 | 90 | 33 | 68 | 55 | 158 | 82 | 29 | 67 | 233 | 886 | 100.0% | 208 |
| 回答割合(n÷N) | 8.0% | 10.2% | 3.7% | 7.7% | 6.2% | 17.8% | 9.3% | 3.3% | 7.6% | 26.3% | 100.0% | - | - |

Nは、【問9 居住地域】の未回答分を除いた数値(886)
各地域で最も多い回答を網掛けで表示(未回答を除く。)

※1 2016年度の証明書等のコンビニ交付(住民票、印鑑証明)の実績は12,197件、行政窓口及び郵送による住民票、印鑑登録証明書の発行実績は348,334件となっており、コンビニ交付による発行件数は、市全体の3.5%程度にとどまっている。

図表 18: 地域別・年代別のコンビニ交付の利用意向(N=789)【問 6×問 8×問 9】

| 地域分類名 | | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|----|-------|---------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|-------|-------|-----|--------|-------|
| 20歳未満 | ある | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 1 | 4 | 10 | 1.3% | 0 |
| | ない | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 8 | 1.0% | 1 |
| | | 1.6% | 1.3% | 0.0% | 3.2% | 0.0% | 1.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.9% | | | 20.0% |
| 20歳～29歳 | ある | 6 | 9 | 3 | 7 | 1 | 11 | 7 | 2 | 5 | 15 | 66 | 8.4% | 0 |
| | ない | 5 | 6 | 1 | 2 | 5 | 10 | 2 | 1 | 1 | 11 | 44 | 5.6% | 1 |
| | | 9.8% | 11.8% | 9.7% | 11.3% | 2.1% | 8.0% | 9.6% | 6.9% | 8.2% | 7.1% | | | 0.0% |
| | | 8.2% | 7.9% | 3.2% | 3.2% | 10.6% | 7.3% | 2.7% | 3.4% | 1.6% | 5.2% | | | 20.0% |
| 30歳～39歳 | ある | 5 | 9 | 5 | 4 | 0 | 14 | 5 | 2 | 6 | 23 | 73 | 9.3% | 0 |
| | ない | 5 | 9 | 2 | 3 | 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 13 | 46 | 5.8% | 0 |
| | | 8.2% | 11.8% | 16.1% | 6.5% | 0.0% | 10.2% | 6.8% | 6.9% | 9.8% | 10.8% | | | 0.0% |
| | | 8.2% | 11.8% | 6.5% | 4.8% | 4.3% | 5.8% | 1.4% | 3.4% | 3.3% | 6.1% | | | 0.0% |
| 40歳～49歳 | ある | 5 | 10 | 5 | 15 | 8 | 17 | 7 | 3 | 7 | 33 | 110 | 13.9% | 2 |
| | ない | 6 | 9 | 3 | 8 | 4 | 14 | 8 | 4 | 8 | 33 | 97 | 12.3% | 0 |
| | | 8.2% | 13.2% | 16.1% | 24.2% | 17.0% | 12.4% | 9.6% | 10.3% | 11.5% | 15.6% | | | 40.0% |
| | | 9.8% | 11.8% | 9.7% | 12.9% | 8.5% | 10.2% | 11.0% | 13.8% | 13.1% | 15.6% | | | 0.0% |
| 50歳～59歳 | ある | 8 | 4 | 4 | 5 | 3 | 14 | 5 | 4 | 3 | 19 | 69 | 8.7% | 0 |
| | ない | 6 | 3 | 3 | 5 | 5 | 9 | 15 | 4 | 2 | 18 | 70 | 8.9% | 0 |
| | | 13.1% | 5.3% | 12.9% | 8.1% | 6.4% | 10.2% | 6.8% | 13.8% | 4.9% | 9.0% | | | 0.0% |
| | | 9.8% | 3.9% | 9.7% | 8.1% | 10.6% | 6.6% | 20.5% | 13.8% | 3.3% | 8.5% | | | 0.0% |
| 60歳～69歳 | ある | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 13 | 45 | 5.7% | 1 |
| | ない | 6 | 4 | 2 | 2 | 6 | 19 | 6 | 1 | 7 | 14 | 67 | 8.5% | 0 |
| | | 8.2% | 1.3% | 6.5% | 4.8% | 8.5% | 3.6% | 6.8% | 6.9% | 8.2% | 6.1% | | | 20.0% |
| | | 9.8% | 5.3% | 6.5% | 3.2% | 12.8% | 13.9% | 8.2% | 3.4% | 11.5% | 6.6% | | | 0.0% |
| 70歳以上 | ある | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 9 | 1 | 32 | 4.1% | 0 |
| | ない | 2 | 9 | 0 | 2 | 6 | 10 | 4 | 1 | 5 | 13 | 52 | 6.6% | 0 |
| | | 1.6% | 2.6% | 3.2% | 4.8% | 6.4% | 2.2% | 6.8% | 13.8% | 14.8% | 0.5% | | | 0.0% |
| | | 3.3% | 11.8% | 0.0% | 3.2% | 12.8% | 7.3% | 5.5% | 3.4% | 8.2% | 6.1% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | | 61 | 76 | 31 | 62 | 47 | 137 | 73 | 29 | 61 | 212 | 789 | 100.0% | 5 |
| 回答割合 (n÷N) | | 7.7% | 9.6% | 3.9% | 7.9% | 6.0% | 17.4% | 9.3% | 3.7% | 7.7% | 26.9% | | - | - |

Nは、【問 8 年代】【問 9 居住地域】の未回答分を除いた数値(789)
各地域で 10%以上の回答を網掛けで表示(年代、利用意向未回答を除く。)

(3) 行政窓口機能のアンケート調査結果の集計、分析（利用目的別）

①利用目的別の利用施設の状況

- ・「証明書発行」の利用が全体の60%以上を占めている。
- ・連絡所では「証明書発行」が中心、市民センターでは様々な目的での利用も多い。

目的別の利用施設では、「証明書発行」が全体の60%以上を占めており、次いで「登録・届出」が10%以上を占めている。

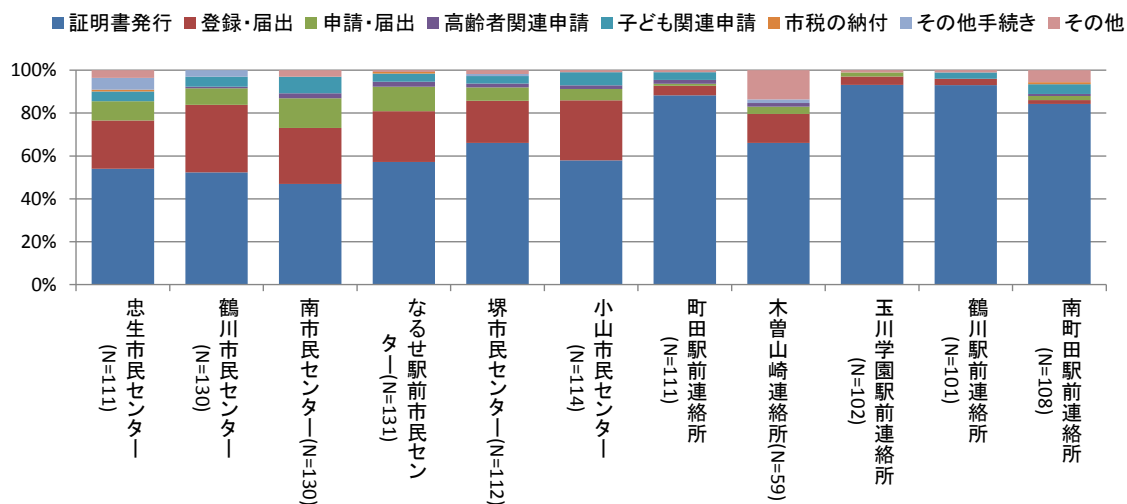
施設別では、実施しているサービスに応じて、連絡所では「証明書発行」が大半を占めており、市民センターでは「証明書発行」以外の利用も多くなっている。

図表 19: 施設別の回答状況 (N=1,209)【利用施設名称×問1】

| 施設名称 | 目的分類名 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続き | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|-------------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 忠生市民センター | | 60 | 25 | 10 | 0 | 5 | 1 | 6 | 4 | 111 | 9.2% | 1 |
| | | 7.3% | 12.1% | 13.7% | 0.0% | 10.2% | 33.3% | 50.0% | 13.8% | | | 9.1% |
| 鶴川市民センター | | 68 | 41 | 10 | 1 | 6 | 0 | 4 | 0 | 130 | 10.8% | 1 |
| | | 8.3% | 19.8% | 13.7% | 6.7% | 12.2% | 0.0% | 33.3% | 0.0% | | | 9.1% |
| 南市民センター | | 61 | 34 | 18 | 3 | 10 | 0 | 0 | 4 | 130 | 10.8% | 1 |
| | | 7.4% | 16.4% | 24.7% | 20.0% | 20.4% | 0.0% | 0.0% | 13.8% | | | 9.1% |
| なるせ駅前市民センター | | 75 | 31 | 15 | 3 | 5 | 1 | 0 | 1 | 131 | 10.8% | 1 |
| | | 9.1% | 15.0% | 20.5% | 20.0% | 10.2% | 33.3% | 0.0% | 3.4% | | | 9.1% |
| 堺市民センター | | 74 | 22 | 7 | 2 | 4 | 0 | 1 | 2 | 112 | 9.3% | 1 |
| | | 9.0% | 10.6% | 9.6% | 13.3% | 8.2% | 0.0% | 8.3% | 6.9% | | | 9.1% |
| 小山市市民センター | | 66 | 32 | 6 | 2 | 7 | 0 | 0 | 1 | 114 | 9.4% | 0 |
| | | 8.0% | 15.5% | 8.2% | 13.3% | 14.3% | 0.0% | 0.0% | 3.4% | | | 0.0% |
| 町田駅前連絡所 | | 98 | 5 | 1 | 2 | 4 | 0 | 0 | 1 | 111 | 9.2% | 2 |
| | | 11.9% | 2.4% | 1.4% | 13.3% | 8.2% | 0.0% | 0.0% | 3.4% | | | 18.2% |
| 木曽山崎連絡所 | | 39 | 8 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 8 | 59 | 4.9% | 1 |
| | | 4.8% | 3.9% | 2.7% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 8.3% | 27.6% | | | 9.1% |
| 玉川学園駅前連絡所 | | 95 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 102 | 8.4% | 2 |
| | | 11.6% | 1.9% | 2.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 3.4% | | | 18.2% |
| 鶴川駅前連絡所 | | 94 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 101 | 8.4% | 1 |
| | | 11.4% | 1.4% | 0.0% | 0.0% | 6.1% | 0.0% | 0.0% | 3.4% | | | 9.1% |
| 南町田駅前連絡所 | | 91 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 0 | 6 | 108 | 8.9% | 0 |
| | | 11.1% | 1.0% | 2.7% | 6.7% | 10.2% | 33.3% | 0.0% | 20.7% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)

利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示



・各

②利用目的別の性別・年代別の利用者属性

・全ての年代において、「証明書発行」の利用が40%以上を占めている。

目的別の利用状況では、全ての年代において「証明書発行」の利用が最も多いものの、「登録・届出」、「申請・届出」の利用は各年代においてみられる。また、「高齢者関連申請」で「男性70歳以上」、「子ども関連申請」で「男性20～39歳」の利用がやや多い傾向がみられる。

図表 20:行政窓口の目的別・男女別、年代別利用状況(N=1,209)【問8×問1】

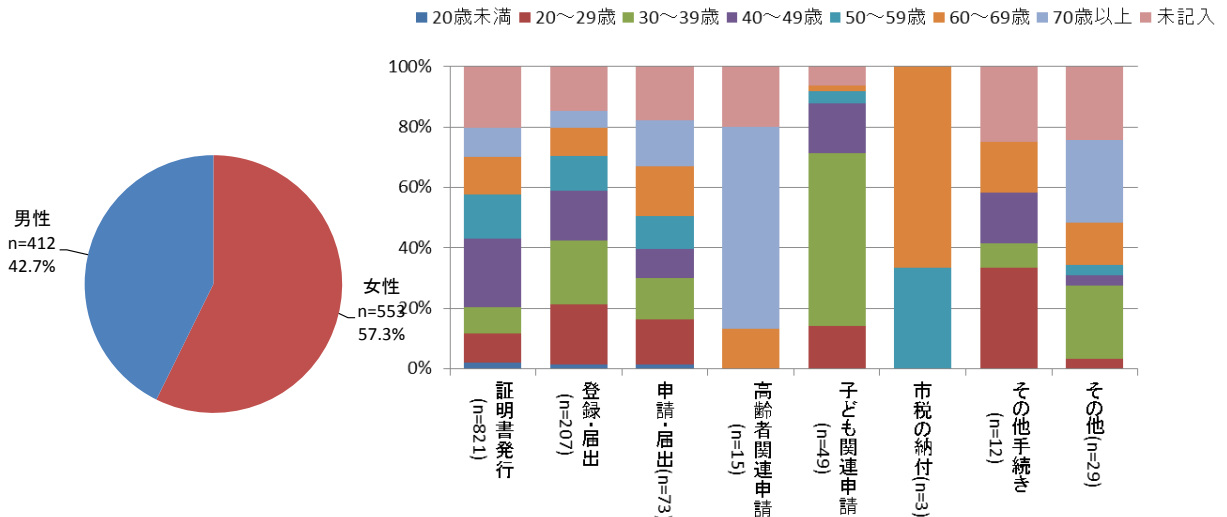
| 性別 | 目的分類名 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続き | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 男性 | | 258 | 84 | 25 | 7 | 23 | 1 | 6 | 8 | 412 | 34.1% | 3 |
| | | 31.4% | 40.6% | 34.2% | 46.7% | 46.9% | 33.3% | 50.0% | 27.6% | | | |
| 女性 | | 384 | 90 | 36 | 5 | 21 | 2 | 3 | 12 | 553 | 45.7% | 4 |
| | | 46.8% | 43.5% | 49.3% | 33.3% | 42.9% | 66.7% | 25.0% | 41.4% | | | |
| 性別未回答 | | 179 | 33 | 12 | 3 | 5 | 0 | 3 | 9 | 244 | 20.2% | 4 |
| | | 21.8% | 15.9% | 16.4% | 20.0% | 10.2% | 0.0% | 25.0% | 31.0% | | | |
| 回答数 (n) | | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

各利用目的で最も多い回答を網掛けで表示(性別未回答を除く)。

| 年代 | 目的分類名 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続き | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 20歳未満 | | 16 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 1.7% | 0 |
| | | 1.9% | 1.4% | 1.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | |
| 20～29歳 | | 80 | 41 | 11 | 0 | 7 | 0 | 4 | 1 | 144 | 11.9% | 0 |
| | | 9.7% | 19.8% | 15.1% | 0.0% | 14.3% | 0.0% | 33.3% | 3.4% | | | |
| 30～39歳 | | 71 | 44 | 10 | 0 | 28 | 0 | 1 | 7 | 161 | 13.3% | 0 |
| | | 8.6% | 21.3% | 13.7% | 0.0% | 57.1% | 0.0% | 8.3% | 24.1% | | | |
| 40～49歳 | | 186 | 34 | 7 | 0 | 8 | 0 | 2 | 1 | 238 | 19.7% | 4 |
| | | 22.7% | 16.4% | 9.6% | 0.0% | 16.3% | 0.0% | 16.7% | 3.4% | | | |
| 50～59歳 | | 121 | 24 | 8 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 157 | 13.0% | 0 |
| | | 14.7% | 11.6% | 11.0% | 0.0% | 4.1% | 33.3% | 0.0% | 3.4% | | | |
| 60～69歳 | | 102 | 19 | 12 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 144 | 11.9% | 0 |
| | | 12.4% | 9.2% | 16.4% | 13.3% | 2.0% | 66.7% | 16.7% | 13.8% | | | |
| 70歳以上 | | 78 | 12 | 11 | 10 | 0 | 0 | 0 | 8 | 119 | 9.8% | 4 |
| | | 9.5% | 5.8% | 15.1% | 66.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 27.6% | | | |
| 年代未回答 | | 167 | 30 | 13 | 3 | 3 | 0 | 3 | 7 | 226 | 18.7% | 3 |
| | | 20.3% | 14.5% | 17.8% | 20.0% | 6.1% | 0.0% | 25.0% | 24.1% | | | |
| 回答数 (n) | | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)

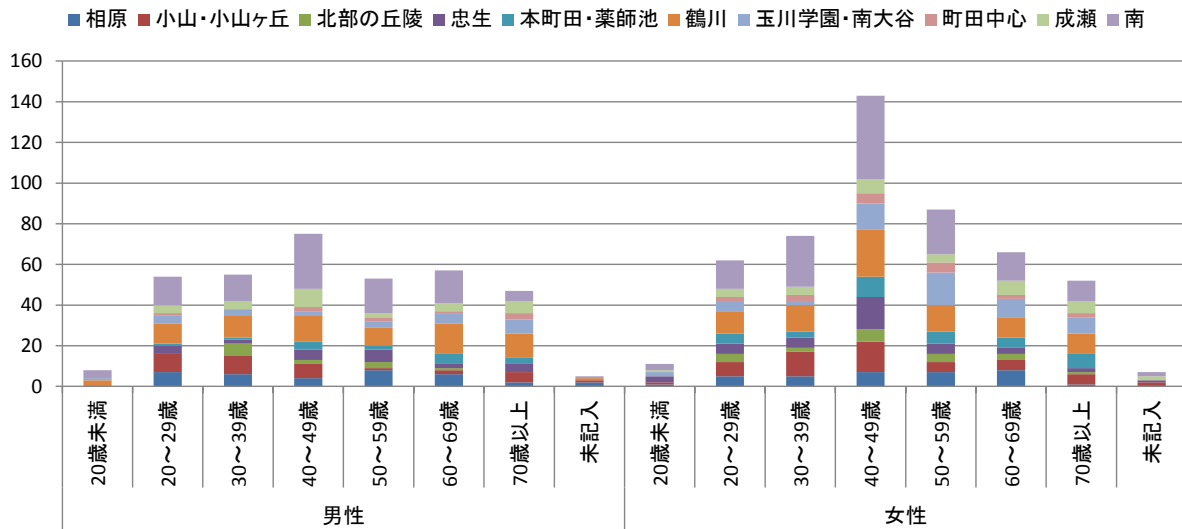
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(年代未回答を除く)。



図表 21: 行政窓口の目的別・男女別、年代別利用状況(N=965)【問 8 × 問 1】

| 性別×年代 | 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------|---------|--------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|-----|--------|------------|
| 男性 | 20歳未満 | 8 1.2% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 9 | 0.9% | 0 0.0% |
| | 20～29歳 | 34 5.3% | 23 13.2% | 4 6.6% | 0 0.0% | 5 11.4% | 0 0.0% | 3 33.3% | 0 0.0% | 69 | 7.2% | 0 0.0% |
| | 30～39歳 | 29 4.5% | 25 14.4% | 4 6.6% | 0 0.0% | 13 29.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 5.0% | 72 | 7.5% | 0 0.0% |
| | 40～49歳 | 63 9.8% | 9 5.2% | 2 3.3% | 0 0.0% | 3 6.8% | 0 0.0% | 1 11.1% | 0 0.0% | 78 | 8.1% | 1 14.3% |
| | 50～59歳 | 43 6.7% | 11 6.3% | 2 3.3% | 0 0.0% | 2 4.5% | 1 33.3% | 0 0.0% | 1 5.0% | 60 | 6.2% | 0 0.0% |
| | 60～69歳 | 44 6.9% | 10 5.7% | 7 11.5% | 1 8.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 22.2% | 2 10.0% | 66 | 6.8% | 0 0.0% |
| | 70歳以上 | 32 5.0% | 5 2.9% | 6 9.8% | 6 50.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 20.0% | 53 | 5.5% | 2 28.6% |
| | 年代未回答 | 5 0.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 | 0.5% | 0 0.0% |
| | 回答数 (n) | 642 | 174 | 61 | 12 | 44 | 3 | 9 | 20 | 965 | 100.0% | - |
| 回答割合 (n÷N) | 66.5% | 18.0% | 6.3% | 1.2% | 4.6% | 0.3% | 0.9% | 2.1% | 100.0% | - | - | - |
| 女性 | 20歳未満 | 8 1.2% | 2 1.1% | 1 1.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 11 | 1.1% | 0 0.0% |
| | 20～29歳 | 46 7.2% | 17 9.8% | 7 11.5% | 0 0.0% | 2 4.5% | 0 0.0% | 1 11.1% | 1 5.0% | 74 | 7.7% | 0 0.0% |
| | 30～39歳 | 41 6.4% | 17 9.8% | 6 9.8% | 0 0.0% | 14 31.8% | 0 0.0% | 1 11.1% | 6 30.0% | 85 | 8.8% | 0 0.0% |
| | 40～49歳 | 118 18.4% | 25 14.4% | 5 8.2% | 0 0.0% | 4 9.1% | 0 0.0% | 1 11.1% | 1 5.0% | 154 | 16.0% | 3 42.9% |
| | 50～59歳 | 71 11.1% | 12 6.9% | 6 9.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 89 | 9.2% | 0 0.0% |
| | 60～69歳 | 54 8.4% | 9 5.2% | 5 8.2% | 1 8.3% | 1 2.3% | 2 66.7% | 0 0.0% | 2 10.0% | 74 | 7.7% | 0 0.0% |
| | 70歳以上 | 41 6.4% | 7 4.0% | 3 4.9% | 4 33.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 10.0% | 57 | 5.9% | 1 14.3% |
| | 年代未回答 | 5 0.8% | 1 0.6% | 3 4.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 9 | 0.9% | 0 0.0% |
| | 回答数 (n) | 642 | 174 | 61 | 12 | 44 | 3 | 9 | 20 | 965 | 100.0% | - |
| 回答割合 (n÷N) | 66.5% | 18.0% | 6.3% | 1.2% | 4.6% | 0.3% | 0.9% | 2.1% | 100.0% | - | - | - |

Nは、【問 1 利用目的】【問 8 性別】の未回答分を除いた数値(965)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(性別、年代未回答を除く。)



③利用目的別の職業別・世帯構成別の利用者属性

・いずれの職業、世帯構成においても、「証明書発行」の利用が最も多くなっている。

目的別の利用状況を見ると、いずれの職業、世帯構成においても、「証明書発行」の利用が大半を占めているものの、「高齢者関連申請」、「子ども関連申請」、「市税の納付」、「その他手続」は「子あり」、「子なし夫婦」の利用が多くを占めている。

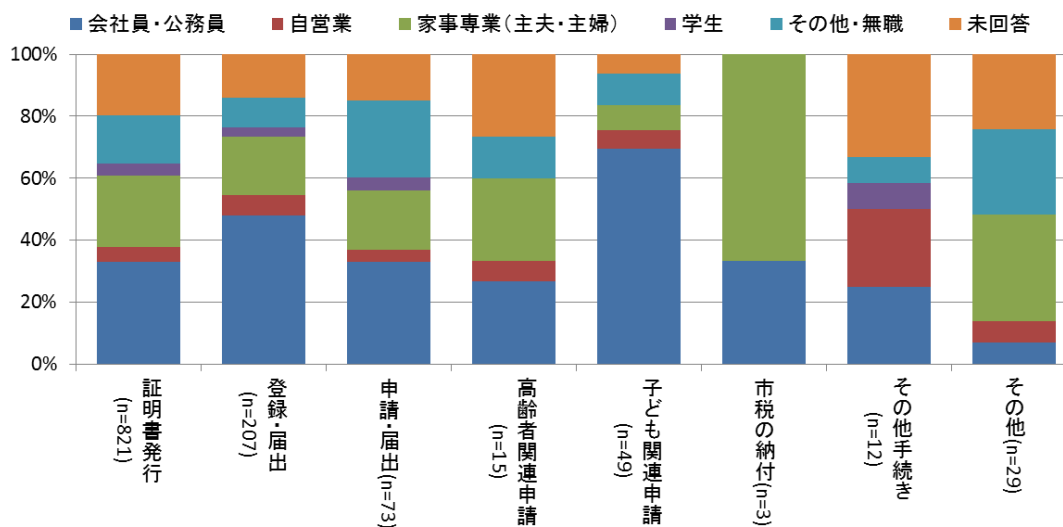
図表 22: 行政窓口の目的別・職業別利用状況(N=1,209)【問10×問1】

| 職業 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|-------------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|
| 会社員・公務員 | 270 | 99 | 24 | 4 | 34 | 1 | 3 | 2 | 437 | 36.1% | 2 |
| | 32.9% | 47.8% | 32.9% | 26.7% | 69.4% | 33.3% | 25.0% | 6.9% | | | 18.2% |
| 自営業 | 39 | 14 | 3 | 1 | 3 | 0 | 3 | 2 | 65 | 5.4% | 1 |
| | 4.8% | 6.8% | 4.1% | 6.7% | 6.1% | 0.0% | 25.0% | 6.9% | | | 9.1% |
| 家事専業（主夫・主婦） | 191 | 39 | 14 | 4 | 4 | 2 | 0 | 10 | 264 | 21.8% | 3 |
| | 23.3% | 18.8% | 19.2% | 26.7% | 8.2% | 66.7% | 0.0% | 34.5% | | | 27.3% |
| 学生 | 32 | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 42 | 3.5% | 0 |
| | 3.9% | 2.9% | 4.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 8.3% | 0.0% | | | 0.0% |
| その他・無職 | 126 | 20 | 18 | 2 | 5 | 0 | 1 | 8 | 180 | 14.9% | 1 |
| | 15.3% | 9.7% | 24.7% | 13.3% | 10.2% | 0.0% | 8.3% | 27.6% | | | 9.1% |
| 職業未回答 | 163 | 29 | 11 | 4 | 3 | 0 | 4 | 7 | 221 | 18.3% | 4 |
| | 19.9% | 14.0% | 15.1% | 26.7% | 6.1% | 0.0% | 33.3% | 24.1% | | | 36.4% |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)

各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(職業未回答を除く。)

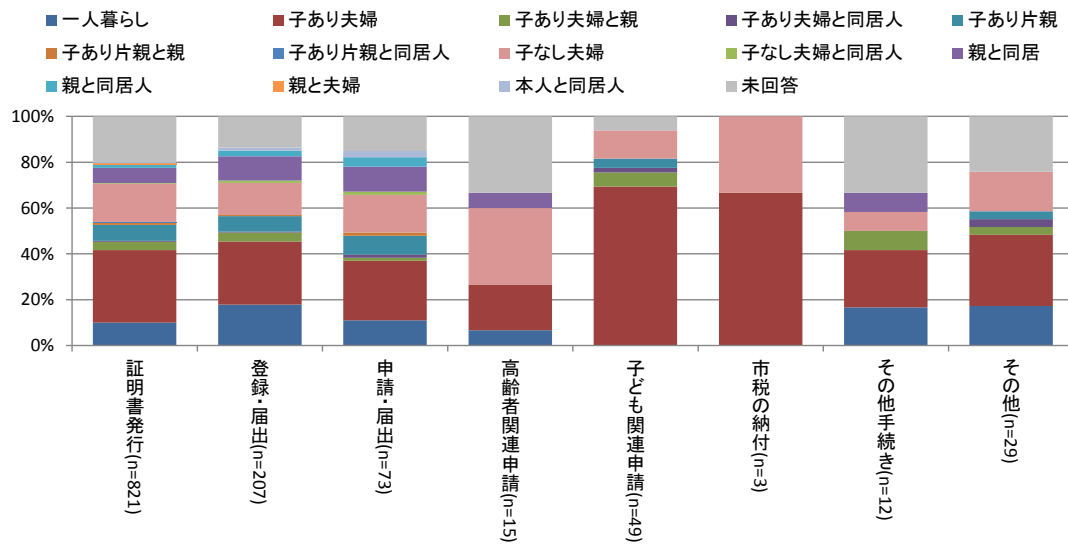
職業のうち「その他」には、パートアルバイトや無職(定年退職者等)が多く含まれている。



図表 23: 行政窓口の目的別・世帯構成別利用状況(N=1,209)【問 11×問 1】

| 世帯構成 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------|--------|------------|
| 一人暮らし | 82 10.0% | 37 17.9% | 8 11.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 16.7% | 5 17.2% | 135 | 11.2% | 0 0.0% |
| 子あり夫婦 | 260 31.7% | 57 27.5% | 19 26.0% | 3 20.0% | 34 69.4% | 2 66.7% | 3 25.0% | 9 31.0% | 387 | 32.0% | 2 18.2% |
| 子あり夫婦と親 | 30 3.7% | 8 3.9% | 1 1.4% | 0 0.0% | 3 6.1% | 0 0.0% | 1 8.3% | 1 3.4% | 44 | 3.6% | 1 9.1% |
| 子あり夫婦と同居人 | 3 0.4% | 1 0.5% | 1 1.4% | 0 0.0% | 1 2.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 3.4% | 7 | 0.6% | 0 0.0% |
| 子あり片親 | 57 6.9% | 14 6.8% | 6 8.2% | 0 0.0% | 2 4.1% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 3.4% | 80 | 6.6% | 3 27.3% |
| 子あり片親と親 | 10 1.2% | 1 0.5% | 1 1.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 12 | 1.0% | 0 0.0% |
| 子あり片親と同居人 | 1 0.1% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 | 0.1% | 0 0.0% |
| 子なし夫婦 | 137 16.7% | 29 14.0% | 12 16.4% | 5 33.3% | 6 12.2% | 1 33.3% | 1 8.3% | 5 17.2% | 196 | 16.2% | 2 18.2% |
| 子なし夫婦と同居人 | 2 0.2% | 2 1.0% | 1 1.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 | 0.4% | 0 0.0% |
| 親と同居 | 55 6.7% | 22 10.6% | 8 11.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 8.3% | 0 0.0% | 87 | 7.2% | 0 0.0% |
| 親と同居人 | 12 1.5% | 5 2.4% | 3 4.1% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 20 | 1.7% | 0 0.0% |
| 親と夫婦 | 4 0.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 | 0.3% | 0 0.0% |
| 本人と同居人 | 6 0.7% | 3 1.4% | 2 2.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 11 | 0.9% | 0 0.0% |
| 世帯構成未回答 | 162 19.7% | 28 13.5% | 11 15.1% | 5 33.3% | 3 6.1% | 0 0.0% | 4 33.3% | 7 24.1% | 220 | 18.2% | 3 27.3% |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)
各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示(世帯構成未回答を除く。)



④利用目的別の利用手段、施設までの時間別、許容する時間別の利用者属性

- ・いずれの利用目的においても、「徒歩」、「自動車」で「20分以内」が多くを占めている。
- ・年代別では、「60～69歳」、「70歳以上」では「徒歩」が多くなる傾向がみられる。

利用手段では、いずれの目的においても「徒歩」と「自動車」の利用で70%以上を占めている。施設までの時間では、ほとんどの目的において「20分以内」が多くを占めているものの、「高齢者関連申請」では「徒歩で20～30分以内」が10%以上とやや多くなっている。

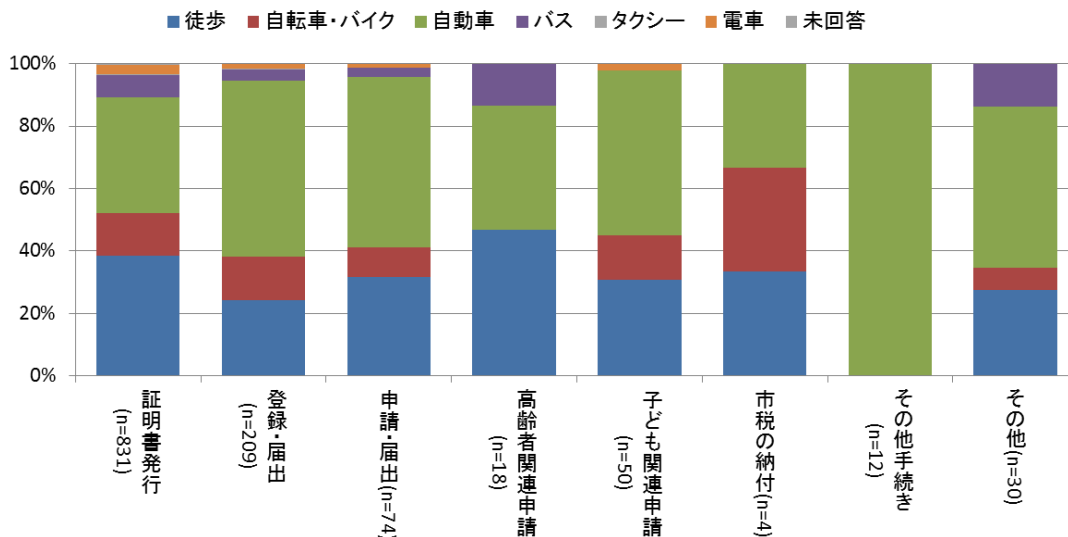
また、許容できる施設までの時間では、大半の利用目的において「30分以内」が80%以上を占め、実際にかかった時間よりもやや長い傾向がある。

年代別の利用手段をみると、利用目的に特有の特徴等はみられない。

図表 24: 行政窓口の目的別・利用手段別利用状況(N=1,228)【問2×問1】

| 利用手段 | 目的分類名 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続き | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 徒歩 | | 315 | 50 | 23 | 7 | 15 | 1 | 0 | 8 | 419 | 34.1% | 4 |
| | | 37.9% | 23.9% | 31.1% | 38.9% | 30.0% | 25.0% | 0.0% | 26.7% | | | 36.4% |
| 自転車・バイク | | 116 | 30 | 8 | 1 | 8 | 2 | 0 | 3 | 168 | 13.7% | 0 |
| | | 14.0% | 14.4% | 10.8% | 5.6% | 16.0% | 50.0% | 0.0% | 10.0% | | | 0.0% |
| 自動車 | | 306 | 117 | 40 | 6 | 26 | 1 | 12 | 15 | 523 | 42.6% | 4 |
| | | 36.8% | 56.0% | 54.1% | 33.3% | 52.0% | 25.0% | 100.0% | 50.0% | | | 36.4% |
| バス | | 64 | 8 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 81 | 6.6% | 3 |
| | | 7.7% | 3.8% | 2.7% | 16.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 13.3% | | | 27.3% |
| タクシー | | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0.2% | 0 |
| | | 0.2% | 0.5% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 0.0% |
| 電車 | | 26 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 32 | 2.6% | 0 |
| | | 3.1% | 1.4% | 1.4% | 5.6% | 2.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 0.0% |
| 利用手段未回答 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.2% | 0 |
| | | 0.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | | 831 | 209 | 74 | 18 | 50 | 4 | 12 | 30 | 1,228 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | | 67.7% | 17.0% | 6.0% | 1.5% | 4.1% | 0.3% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問2 利用手段】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,228)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(手段未回答を除く。)

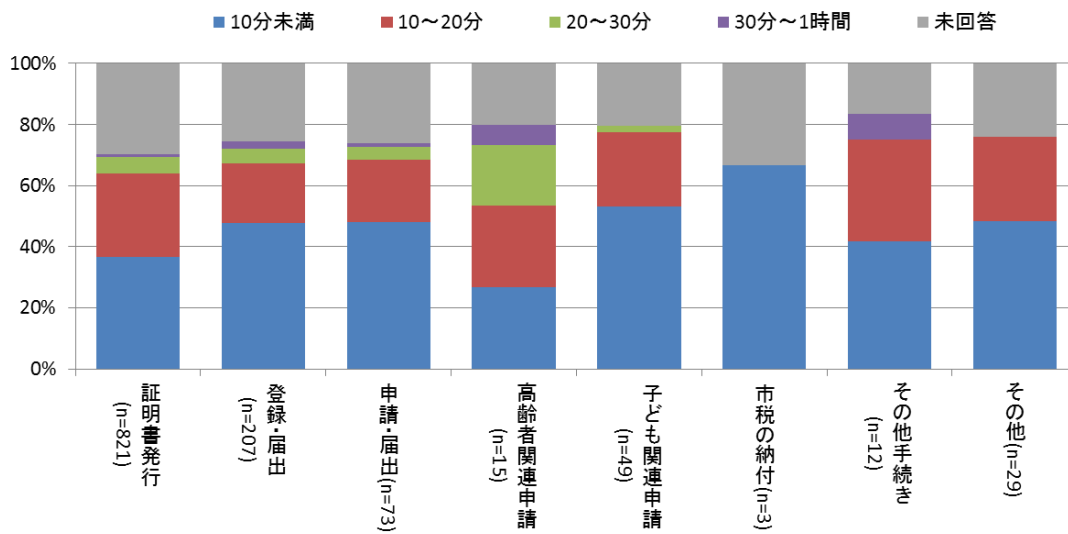


図表 25: 行政窓口の目的別・施設までの時間別利用状況(N=1,209)【問 2×問 1】

| 目的分類名 施設までの時間 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 10分未満 | 301 | 99 | 35 | 4 | 26 | 2 | 5 | 14 | 486 | 40.2% | 4 |
| | 36.7% | 47.8% | 47.9% | 26.7% | 53.1% | 66.7% | 41.7% | 48.3% | | | 50.0% |
| 10～20分 | 224 | 40 | 15 | 4 | 12 | 0 | 4 | 8 | 307 | 25.4% | 3 |
| | 27.3% | 19.3% | 20.5% | 26.7% | 24.5% | 0.0% | 33.3% | 27.6% | | | 37.5% |
| 20～30分 | 44 | 10 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 61 | 5.0% | 1 |
| | 5.4% | 4.8% | 4.1% | 20.0% | 2.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 12.5% |
| 30分～1時間 | 9 | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 17 | 1.4% | 0 |
| | 1.1% | 2.4% | 1.4% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 8.3% | 0.0% | | | 0.0% |
| 時間未回答 | 243 | 53 | 19 | 3 | 10 | 1 | 2 | 7 | 338 | 28.0% | 0 |
| | 29.6% | 25.6% | 26.0% | 20.0% | 20.4% | 33.3% | 16.7% | 24.1% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 8 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)

各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)



図表 26: 行政窓口の目的別・利用手段別・施設までの時間別利用状況(N=887)【問 2×問 1】

| 目的分類名 | | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|-------------|---------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------|--------|------------|
| 徒歩 | 10分未満 | 98 16.8% | 23 14.7% | 11 20.0% | 1 6.7% | 7 17.5% | 1 33.3% | 0 0.0% | 2 8.7% | 143 | 16.1% | 1 12.5% |
| | 10～20分 | 98 16.8% | 10 6.4% | 5 9.1% | 1 6.7% | 5 12.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 17.4% | 123 | 13.9% | 2 25.0% |
| | 20～30分 | 17 2.9% | 3 1.9% | 0 0.0% | 2 13.3% | 1 2.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 23 | 2.6% | 0 0.0% |
| | 30分～1時間 | 3 0.5% | 1 0.6% | 1 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 | 0.6% | 0 0.0% |
| 自転車・ バイク | 10分未満 | 52 8.9% | 14 9.0% | 5 9.1% | 1 6.7% | 5 12.5% | 1 33.3% | 0 0.0% | 2 8.7% | 80 | 9.0% | 0 0.0% |
| | 10～20分 | 24 4.1% | 7 4.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 7.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 4.3% | 35 | 3.9% | 0 0.0% |
| | 20～30分 | 4 0.7% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 | 0.6% | 0 0.0% |
| 自動車 | 10分未満 | 134 22.9% | 59 37.8% | 20 36.4% | 2 13.3% | 14 35.0% | 1 33.3% | 5 50.0% | 9 39.1% | 244 | 27.5% | 3 37.5% |
| | 10～20分 | 66 11.3% | 23 14.7% | 9 16.4% | 3 20.0% | 4 10.0% | 0 0.0% | 4 40.0% | 3 13.0% | 112 | 12.6% | 0 0.0% |
| | 20～30分 | 11 1.9% | 2 1.3% | 2 3.6% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 16 | 1.8% | 0 0.0% |
| | 30分～1時間 | 3 0.5% | 3 1.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 10.0% | 0 0.0% | 7 | 0.8% | 0 0.0% |
| バス | 10分未満 | 12 2.1% | 3 1.9% | 0 0.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 8.7% | 18 | 2.0% | 0 0.0% |
| | 10～20分 | 25 4.3% | 1 0.6% | 0 0.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 27 | 3.0% | 1 12.5% |
| | 20～30分 | 10 1.7% | 3 1.9% | 1 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 14 | 1.6% | 1 12.5% |
| | 30分～1時間 | 2 0.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 | 0.3% | 0 0.0% |
| タクシー | 10分未満 | 1 0.2% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 | 0.2% | 0 0.0% |
| | 10～20分 | 1 0.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 | 0.1% | 0 0.0% |
| 電車 | 10分未満 | 3 0.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 2.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 | 0.5% | 0 0.0% |
| | 10～20分 | 12 2.1% | 0 0.0% | 1 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 13 | 1.5% | 0 0.0% |
| | 20～30分 | 7 1.2% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 8 | 0.9% | 0 0.0% |
| | 30分～1時間 | 2 0.3% | 1 0.6% | 0 0.0% | 1 6.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 | 0.5% | 0 0.0% |
| 回答数 (n) | | 585 | 156 | 55 | 15 | 40 | 3 | 10 | 23 | 887 | 100.0% | 8 |
| 回答割合 (n÷N) | | 66.0% | 17.6% | 6.2% | 1.7% | 4.5% | 0.3% | 1.1% | 2.6% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 2 利用手段、施設までの時間】、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値(887)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(手段、時間未回答を除く。)

図表 27: 行政窓口の目的別・許容できる時間別利用状況(N=1,209)【問5×問1】

| 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 許容できる施設までの時間 | 185 | 45 | 14 | 6 | 10 | 2 | 4 | 7 | 273 | 22.6% | 4 |
| | 22.5% | 21.7% | 19.2% | 40.0% | 20.4% | 66.7% | 33.3% | 24.1% | | | 36.4% |
| 10分未満 | 363 | 87 | 27 | 6 | 23 | 0 | 5 | 10 | 521 | 43.1% | 3 |
| | 44.2% | 42.0% | 37.0% | 40.0% | 46.9% | 0.0% | 41.7% | 34.5% | | | 27.3% |
| 10～20分 | 184 | 44 | 25 | 2 | 10 | 1 | 2 | 4 | 272 | 22.5% | 0 |
| | 22.4% | 21.3% | 34.2% | 13.3% | 20.4% | 33.3% | 16.7% | 13.8% | | | 0.0% |
| 20～30分 | 50 | 17 | 5 | 1 | 5 | 0 | 0 | 3 | 81 | 6.7% | 0 |
| | 6.1% | 8.2% | 6.8% | 6.7% | 10.2% | 0.0% | 0.0% | 10.3% | | | 0.0% |
| 30分～1時間 | 11 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 19 | 1.6% | 0 |
| | 1.3% | 2.9% | 1.4% | 0.0% | 2.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 0.0% |
| それ以上 | 28 | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 43 | 3.6% | 4 |
| | 3.4% | 3.9% | 1.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 8.3% | 17.2% | | | 36.4% |
| 時間未回答 | | | | | | | | | | | |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

| 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 許容できる待ち時間 | 74 | 14 | 8 | 2 | 4 | 0 | 0 | 3 | 105 | 8.7% | 0 |
| | 9.0% | 6.8% | 11.0% | 13.3% | 8.2% | 0.0% | 0.0% | 10.3% | | | 0.0% |
| 5分未満 | 207 | 39 | 8 | 3 | 10 | 1 | 1 | 6 | 275 | 22.7% | 0 |
| | 25.2% | 18.8% | 11.0% | 20.0% | 20.4% | 33.3% | 8.3% | 20.7% | | | 0.0% |
| 5～10分 | 161 | 46 | 13 | 1 | 15 | 0 | 1 | 1 | 238 | 19.7% | 3 |
| | 19.6% | 22.2% | 17.8% | 6.7% | 30.6% | 0.0% | 8.3% | 3.4% | | | 27.3% |
| 10～20分 | 59 | 26 | 9 | 0 | 7 | 0 | 2 | 0 | 103 | 8.5% | 0 |
| | 7.2% | 12.6% | 12.3% | 0.0% | 14.3% | 0.0% | 16.7% | 0.0% | | | 0.0% |
| 20～30分 | 17 | 8 | 2 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 33 | 2.7% | 0 |
| | 2.1% | 3.9% | 2.7% | 6.7% | 10.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 0.0% |
| それ以上 | 303 | 74 | 33 | 8 | 8 | 2 | 8 | 19 | 455 | 37.6% | 8 |
| | 36.9% | 35.7% | 45.2% | 53.3% | 16.3% | 66.7% | 66.7% | 65.5% | | | 72.7% |
| 時間未回答 | | | | | | | | | | | |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)

各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)

⑤利用目的別の利用頻度別の利用者属性

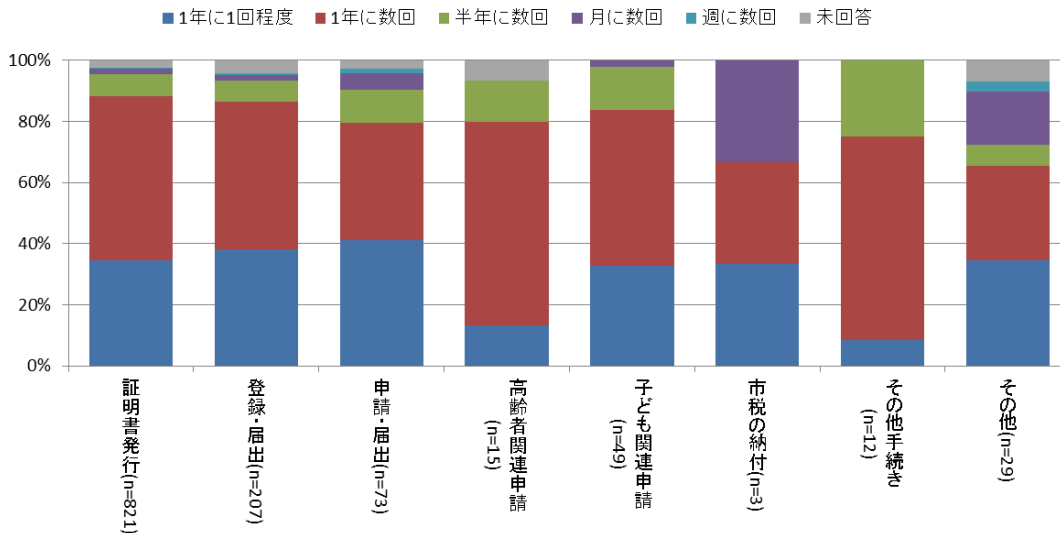
- ・「1年に数回程度」までの利用が全体の80%以上を占めている。
- ・「申請・届出」、「高齢者関連申請」、「子ども関連申請」、「市税の納付」、「その他手続き」については、「半年に数回」以上の利用が10%以上とやや多い。

利用頻度をみると、いずれの目的においても「1年に数回程度」までの利用が80%以上を占めているものの、「高齢者関連申請」、「子ども関連申請」、「市税納付」、「その他手続き」では半年に数回程度の利用も多くなっている。

図表 28: 行政窓口の目的別・利用頻度別利用状況(N=1,209)【問3×問1】

| 利用頻度 | 目的分類名 | 証明書発行 | 登録・届出 | 申請・届出 | 高齢者関連申請 | 子ども関連申請 | 市税の納付 | その他手続き | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|-------|-------|-------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|
| 1年に1回程度 | | 284 | 79 | 30 | 2 | 16 | 1 | 1 | 10 | 423 | 35.0% | 2 |
| | | 34.6% | 38.2% | 41.1% | 13.3% | 32.7% | 33.3% | 8.3% | 34.5% | | | 18.2% |
| 1年に数回 | | 441 | 100 | 28 | 10 | 25 | 1 | 8 | 9 | 622 | 51.4% | 7 |
| | | 53.7% | 48.3% | 38.4% | 66.7% | 51.0% | 33.3% | 66.7% | 31.0% | | | 63.6% |
| 半年に数回 | | 58 | 14 | 8 | 2 | 7 | 0 | 3 | 2 | 94 | 7.8% | 1 |
| | | 7.1% | 6.8% | 11.0% | 13.3% | 14.3% | 0.0% | 25.0% | 6.9% | | | 9.1% |
| 月に数回 | | 16 | 4 | 4 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 31 | 2.6% | 0 |
| | | 1.9% | 1.9% | 5.5% | 0.0% | 2.0% | 33.3% | 0.0% | 17.2% | | | 0.0% |
| 週に数回 | | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0.5% | 0 |
| | | 0.4% | 0.5% | 1.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 3.4% | | | 0.0% |
| 頻度未回答 | | 19 | 9 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 33 | 2.7% | 1 |
| | | 2.3% | 4.3% | 2.7% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.9% | | | 9.1% |
| 回答数 (n) | | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(頻度未回答を除く。)



⑥利用目的別の利用理由別の利用者属性

- ・施設の利用理由は、「自宅・職場が近い」と「待ち時間が短い」で80%程度を占めている。
- ・「申請・届出」、「高齢者関連申請」については、相談のしやすさも重視されている。
- ・その他の理由をみると、「休日（土日）も開庁しているため」、が大きな割合を占めている。

市役所ではなく本施設を利用した理由をみると、いずれの目的においても「自宅・職場が近い」が60%以上、次いで「待ち時間が短い」が多くを占めている。

目的別では、「申請・届出」、「高齢者関連申請」で「相談や手続きがしやすい」が10%程度とやや多くなっている。

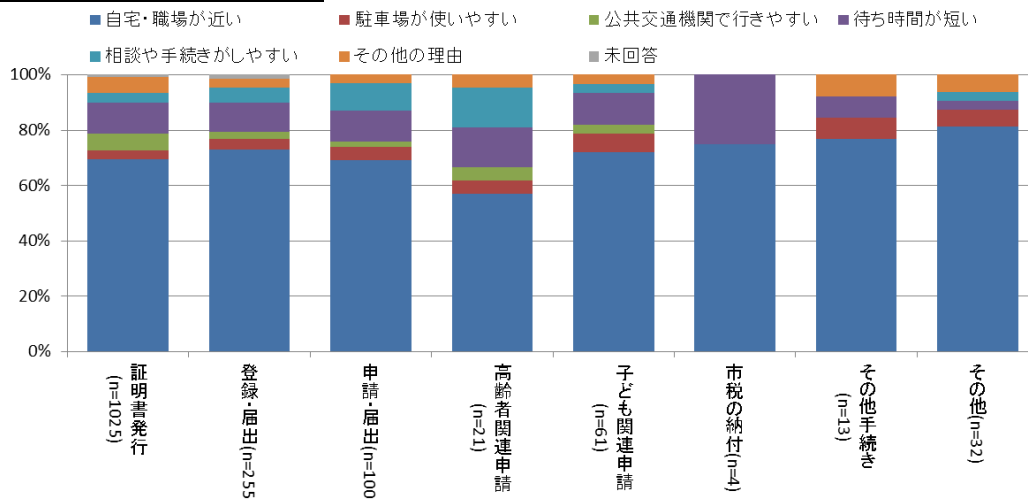
なお、利用の理由（その他）の理由をみると、「休日（土日）も開庁しているため（43件）」が多くを占めている。

図表 29: 行政窓口の目的別・利用理由別利用状況(N=1,511)【問4×問1】

| 目的分類名 利用理由 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|---------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 自宅・職場が近い | 712 69.5% | 186 72.9% | 69 69.0% | 12 57.1% | 44 72.1% | 3 75.0% | 10 76.9% | 26 81.3% | 1,062 | 70.3% | 6 54.5% |
| 駐車場が使いやすい | 34 3.3% | 10 3.9% | 5 5.0% | 1 4.8% | 4 6.6% | 0 0.0% | 1 7.7% | 2 6.3% | 57 | 3.8% | 1 9.1% |
| 公共交通機関で行きやすい | 61 6.0% | 6 2.4% | 2 2.0% | 1 4.8% | 2 3.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 72 | 4.8% | 2 18.2% |
| 待ち時間が短い | 114 11.1% | 27 10.6% | 11 11.0% | 3 14.3% | 7 11.5% | 1 25.0% | 1 7.7% | 1 3.1% | 165 | 10.9% | 1 9.1% |
| 相談や手続きがしやすい | 38 3.7% | 14 5.5% | 10 10.0% | 3 14.3% | 2 3.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 3.1% | 68 | 4.5% | 1 9.1% |
| その他の理由 | 57 5.6% | 8 3.1% | 3 3.0% | 1 4.8% | 2 3.3% | 0 0.0% | 1 7.7% | 2 6.3% | 74 | 4.9% | 0 0.0% |
| 理由未回答 | 9 0.9% | 4 1.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 13 | 0.9% | 0 0.0% |
| 回答数 (n) | 1025 | 255 | 100 | 21 | 61 | 4 | 13 | 32 | 1,511 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.8% | 16.9% | 6.6% | 1.4% | 4.0% | 0.3% | 0.9% | 2.1% | 100.0% | - | - |

Nは、【問4 利用理由】【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,511)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(理由未回答を除く。)

| その他の理由の内訳 | 回答数 | 構成比 |
|------------|-----|-------|
| 夜間、休日のため | 43 | 59.7% |
| 用事、外出等のついで | 14 | 19.4% |
| 親切、丁寧 | 4 | 5.6% |
| その他の理由 | 11 | 15.3% |



⑦利用目的別のコンビニ交付の認知度、利用意向等

- ・コンビニ交付の認知度は50%以上を占めている。
- ・今後の利用意向は「ある」「ない」とともに40%程度となっている。

証明書等のコンビニ交付の制度の認知度、利用履歴は、利用目的による差異はみられない。

今後の利用意向については、「(意向が) ある」と「(意向が) ない」がともに40%以上となっており、「登録・届出」、「その他手続き」、「その他」では「(意向が) ある」がやや多くなっている。

また、年代別のコンビニ交付の利用意向をみると、「20歳未満から40～49歳」までは「(意向が) ある」という回答が最も多いものの、「50～59歳以上」では「(意向が) ない」という回答が最も多くなっている。

図表 30: 目的別・コンビニ交付の認知度、利用意向等(N=1,209)【問6×問1】

| 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 認知度 | 450 | 103 | 41 | 9 | 28 | 3 | 6 | 14 | 654 | 54.1% | 6 |
| | 54.8% | 49.8% | 56.2% | 60.0% | 57.1% | 100.0% | 50.0% | 48.3% | | | |
| 知らなかった | 350 | 98 | 32 | 5 | 20 | 0 | 5 | 14 | 524 | 43.3% | 2 |
| | 42.6% | 47.3% | 43.8% | 33.3% | 40.8% | 0.0% | 41.7% | 48.3% | | | |
| 未回答 | 21 | 6 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 31 | 2.6% | 3 |
| | 2.6% | 2.9% | 0.0% | 6.7% | 2.0% | 0.0% | 8.3% | 3.4% | | | |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

| 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 利用履歴 | 31 | 11 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 51 | 4.2% | 2 |
| | 3.8% | 5.3% | 5.5% | 6.7% | 6.1% | 0.0% | 0.0% | 3.4% | | | |
| ある | 715 | 179 | 64 | 12 | 43 | 3 | 11 | 25 | 1,052 | 87.0% | 7 |
| | 87.1% | 86.5% | 87.7% | 80.0% | 87.8% | 100.0% | 91.7% | 86.2% | | | |
| ない | 75 | 17 | 5 | 2 | 3 | 0 | 1 | 3 | 106 | 8.8% | 2 |
| | 9.1% | 8.2% | 6.8% | 13.3% | 6.1% | 0.0% | 8.3% | 10.3% | | | |
| 未回答 | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

| 目的分類名 | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 目的 未回答 |
|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|--------|--------|-----------|
| 利用意向 | 354 | 99 | 30 | 7 | 22 | 0 | 11 | 14 | 537 | 44.4% | 4 |
| | 43.1% | 47.8% | 41.1% | 46.7% | 44.9% | 0.0% | 91.7% | 48.3% | | | |
| ある | 361 | 84 | 36 | 7 | 23 | 3 | 0 | 10 | 524 | 43.3% | 4 |
| | 44.0% | 40.6% | 49.3% | 46.7% | 46.9% | 100.0% | 0.0% | 34.5% | | | |
| ない | 106 | 24 | 7 | 1 | 4 | 0 | 1 | 5 | 148 | 12.2% | 3 |
| | 12.9% | 11.6% | 9.6% | 6.7% | 8.2% | 0.0% | 8.3% | 17.2% | | | |
| 未回答 | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答数 (n) | 821 | 207 | 73 | 15 | 49 | 3 | 12 | 29 | 1,209 | 100.0% | 11 |
| 回答割合 (n÷N) | 67.9% | 17.1% | 6.0% | 1.2% | 4.1% | 0.2% | 1.0% | 2.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,209)
各利用目的で最も多い回答を網掛けで表示(未回答を除く。)

図表 31: 目的別・年代別のコンビニ交付の利用意向(N=888)【問 6×問 8×問 1】

| 目的分類名 | | 証明書 発行 | 登録・ 届出 | 申請・ 届出 | 高齢者 関連申請 | 子ども 関連申請 | 市税の 納付 | その他 手続き | その他 | N | 構成比 | 地域 未回答 |
|-----------------------|----|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------|--------|-----------|
| 未 満 2 0 歳 | ある | 49 8.3% | 24 15.1% | 5 9.4% | 0 0.0% | 2 4.7% | 0 0.0% | 4 44.4% | 0 0.0% | 84 | 9.5% | 0 0.0% |
| | ない | 29 4.9% | 13 8.2% | 5 9.4% | 0 0.0% | 4 9.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 5.3% | 52 | 5.9% | 1 0.1% |
| 2 2 歳 | ある | 9 1.5% | 0 0.0% | 1 1.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 10 | 1.1% | 0 0.0% |
| | ない | 6 1.0% | 3 1.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 9 | 1.0% | 0 0.0% |
| 3 3 歳 | ある | 42 7.1% | 23 14.5% | 4 7.5% | 0 0.0% | 14 32.6% | 0 0.0% | 1 11.1% | 4 21.1% | 88 | 9.9% | 4 0.5% |
| | ない | 26 4.4% | 14 8.8% | 4 7.5% | 0 0.0% | 12 27.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 15.8% | 59 | 6.6% | 3 0.3% |
| 4 4 歳 | ある | 88 14.9% | 20 12.6% | 3 5.7% | 0 0.0% | 4 9.3% | 0 0.0% | 2 22.2% | 1 5.3% | 118 | 13.3% | 1 0.1% |
| | ない | 83 14.0% | 11 6.9% | 3 5.7% | 0 0.0% | 4 9.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 101 | 11.4% | 0 0.0% |
| 5 5 歳 | ある | 56 9.5% | 13 8.2% | 3 5.7% | 0 0.0% | 1 2.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 5.3% | 74 | 8.3% | 1 0.1% |
| | ない | 57 9.6% | 10 6.3% | 4 7.5% | 0 0.0% | 1 2.3% | 1 33.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 73 | 8.2% | 0 0.0% |
| 6 6 歳 | ある | 35 5.9% | 5 3.1% | 3 5.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 22.2% | 2 10.5% | 47 | 5.3% | 2 0.2% |
| | ない | 51 8.6% | 13 8.2% | 8 15.1% | 2 18.2% | 1 2.3% | 2 66.7% | 0 0.0% | 1 5.3% | 78 | 8.8% | 1 0.1% |
| 7 以 上 歳 | ある | 21 3.6% | 3 1.9% | 4 7.5% | 6 54.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 10.5% | 36 | 4.1% | 2 0.2% |
| | ない | 39 6.6% | 7 4.4% | 6 11.3% | 3 27.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 21.1% | 59 | 6.6% | 4 0.5% |
| 回答数 (n) | | 591 | 159 | 53 | 11 | 43 | 3 | 9 | 19 | 888 | 100.0% | 19 |
| 回答割合 (n÷N) | | 66.6% | 17.9% | 6.0% | 1.2% | 4.8% | 0.3% | 1.0% | 2.1% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 1 利用目的】の複数回答を加味し、【問 8 利用者年代】の未回答分を除いた数値(888)
各利用目的で 10%以上の回答を網掛けで表示(年代、利用意向未回答を除く。)

3 利用者アンケート【施設利用（貸出）機能】の調査結果概要

(1) 利用者アンケート調査票【施設利用（1/2）】

町田市施設機能（会議室、ホールなど）に関するアンケート調査 〔施設利用〕

現在町田市では、市民センター、コミュニティセンターのあり方の見直しについて検討を進めています。そこで、施設を利用されているみなさんの状況を参考にさせていただくためのアンケート調査を実施します。

— 以下アンケートにご協力ください —

施設の利用について、お伺いします。 ※ **代表者の方に記入**をお願いします。

記入日 2017年__月__日

利用形態についてどちらかに○をつけてください。

利用形態：1 団体利用 2 個人利用

問1 本日は主に何をなされましたか？（該当する番号1つに○をつけてください）

- | | | | |
|-----------|---------------|-------------|----------|
| 1 スポーツ・武道 | 2 音楽・演劇 | 3 体操・舞踊 | 4 調理・手芸 |
| 5 子育て関連 | 6 俳句・詩吟 | 7 その他サークル活動 | 8 講座・講習会 |
| 9 会議・会合 | 10 その他（_____） | | |

問2 本日利用されている方々の主な交通手段・所要時間をお伺いします。（それぞれ該当する番号1つに○をつけてください）

- 交通手段： 1 徒歩 2 自転車・バイク 3 自動車 4 バス 5 タクシー 6 電車
所要時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上

問3 本日の利用状況についてお伺いします。（それぞれ該当する番号1つに○をつけてください）

- 時間帯： 1 午前9時～正午 2 午後1時～5時 3 午後5時半～10時 4 全日（終日）
部屋の種類： 1 ホール 2 会議室 3 多目的室 4 和室 5 音楽室
6 料理講習室 7 美術工芸室 8 保育室 9 いこいの間 10 学習室
11 視聴覚室 12 その他（_____）

問4 本施設の利用頻度はどれくらいですか？（該当する番号1つに○をつけてください）

- 1 1年に1回程度 2 1年に数回利用する 3 半年に数回利用する
4 月に数回利用する ⇒（__）回 5 週に数回利用する ⇒（__）回

問5 あなたが他の施設ではなく本施設を利用する理由は何ですか？（該当する番号全てに○をつけてください）

- 1 自宅・職場が近い 2 駐車場が使いやすい 3 公共交通機関で行きやすい
4 利用料金が安い 5 広さや設備が整っている 6 利用予約が取りやすい
7 その他（_____）

問6 施設の利用にあたり、許容できる（これ以上だと利用しない）施設までの時間はどの程度ですか？

（該当する番号1つに○をつけてください）

- 施設までの時間： 1 10分未満 2 10分～20分 3 20分～30分 4 30分～1時間 5 それ以上

問7 今回と同じ目的で他の施設を使うことがありますか。（主に該当する番号に○をつけてください）

- 1 ない 2 市民センター、コミュニティセンターなど 3 町田市民ホール、ポプリホール鶴川 4 民間施設
上記を使う場合の理由（_____）

裏面へ

利用者アンケート調査票【施設利用 (2/2)】

問 8 施設を多様な世代の利用や地域交流などの場として、より多くの方が利用しやすく、また利用したくなるために必要だと思われる機能は何ですか？（自由記入）

必要と思われる機能（ _____ ）

例：談話室（交流スペース）、託児スペース・授乳室 など

本日利用されている方々のことについてお伺いします。

問 9 本日利用されている方々の主な年齢層を選択してください。（該当する番号 1 つに○をつけてください）

- 1 20歳未満 2 20～29歳 3 30～39歳 4 40～49歳 5 50～59歳
6 60～69歳 7 70歳以上

問 10 本日利用されている方々の主なお住まい（居住地域）を選択してください。（主な地域に○をつけてください）

【50音順】

- | | | | | |
|---------|---------|----------|---------|---------|
| 1 相原町 | 2 旭町 | 3 大蔵町 | 4 小川 | 5 小野路町 |
| 6 小山ヶ丘 | 7 小山田桜台 | 8 小山町 | 9 金井 | 10 金井町 |
| 11 金森 | 12 金森東 | 13 上小山田町 | 14 木曽西 | 15 木曽東 |
| 16 木曽町 | 17 高ヶ坂 | 18 下小山田町 | 19 真光寺 | 20 真光寺町 |
| 21 函師町 | 22 忠生 | 23 玉川学園 | 24 つくし野 | 25 鶴川 |
| 26 鶴間 | 27 常盤町 | 28 中町 | 29 成瀬 | 30 成瀬が丘 |
| 31 成瀬台 | 32 西成瀬 | 33 根岸 | 34 根岸町 | 35 能ヶ谷 |
| 36 野津田町 | 37 原町田 | 38 東玉川学園 | 39 広袴 | 40 広袴町 |
| 41 本町田 | 42 南大谷 | 43 南つくし野 | 44 南成瀬 | 45 南町田 |
| 46 三輪町 | 47 三輪緑山 | 48 森野 | 49 薬師台 | 50 矢部町 |
| 51 山崎 | 52 山崎町 | | | |

問 11 本日利用されている方々のうち、多い職業をお聞かせください。（該当する番号 1 つに○をつけてください）

- 1 会社員・公務員 2 自営業（商業、工業、サービス業、農業、林業、漁業）
3 家事専業（主婦・主夫） 4 学生 5 その他（ _____ ）

問 12 本日利用されている方々のうち、多い世帯構成をお聞かせください。（該当する□全てに✓をつけてください）

- 本人 配偶者・パートナー 子ども 親 その他（ _____ ）

※一人暮らしの方が多い場合、「本人」の 1 か所のみチェックを入れてください。

※夫婦と子で同居している方が多い場合、「本人、配偶者・パートナー、子」の 3 か所にチェックを入れてください。

※夫婦と子、親の三世代で同居している方が多い場合、「本人、配偶者・パートナー、子、親」の 4 か所にチェックを入れてください。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。アンケート用紙は回収 BOX に投函してください。

【お問い合わせ先】



町田市役所 市民部市民総務課

〒194-8520 東京都町田市森野 2-2-22 ☎042-724-4346

(2) 施設利用（貸出）機能のアンケート調査結果の集計、分析（地域別）

「施設利用機能」については、団体利用による複数回答が多いため、設問によってNが異なる点に留意

①地域別の利用形態、利用施設の状況

- 相原、小山・小山ヶ丘、鶴川、町田中心、南地域では、特定の施設の利用率が30%以上を占めている。
- 北部の丘陵、忠生、本町田・薬師池、鶴川、成瀬、南地域では、10%以上の利用がある施設が3箇所以上に分散している。

施設利用の利用形態は、全ての地域において団体利用が50%以上を占めている。

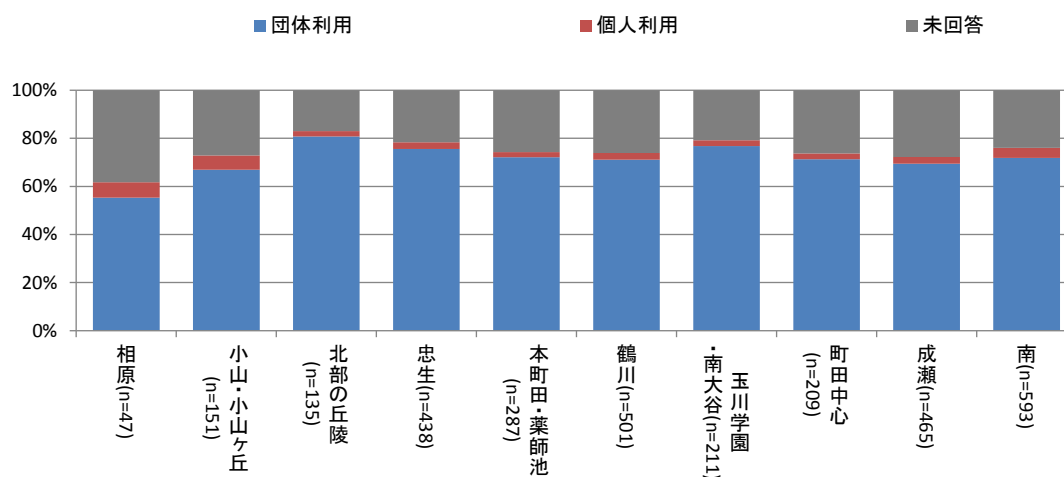
利用施設は、特定の施設利用が30%を超えている地域がみられる一方で、10%以上の利用がある施設が3箇所以上に分散している地域もみられる。

また、町田市民フォーラムは各地域からの利用が10%～30%前後と多くなっており、市内全域からの利用があることがうかがえる。

図表 32: 施設利用機能の利用形態(N=3,037)【利用形態×問10】

| 目的分類名 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|--------|-------------|
| 団体利用 | 26 55.3% | 101 66.9% | 109 80.7% | 331 75.6% | 207 72.1% | 356 71.1% | 162 76.8% | 149 71.3% | 323 69.5% | 426 71.8% | 2190 | 72.1% | 75 54.3% |
| 個人利用 | 3 6.4% | 9 6.0% | 3 2.2% | 12 2.7% | 6 2.1% | 14 2.8% | 5 2.4% | 5 2.4% | 13 2.8% | 25 4.2% | 95 | 3.1% | 9 6.5% |
| 形態未回答 | 18 38.3% | 41 27.2% | 23 17.0% | 95 21.7% | 74 25.8% | 131 26.1% | 44 20.9% | 55 26.3% | 129 27.7% | 142 23.9% | 752 | 24.8% | 54 39.1% |
| 回答数 (n) | 47 | 151 | 135 | 438 | 287 | 501 | 211 | 209 | 465 | 593 | 3,037 | 100.0% | 138 |
| 回答割合 (n÷N) | 1.5% | 5.0% | 4.4% | 14.4% | 9.5% | 16.5% | 6.9% | 6.9% | 15.3% | 19.5% | 100.0% | - | - |

Nは、【問10 居住地】の未回答分を除いた数値(3,037)
各居住地で最も多い回答を網掛けで表示(利用形態未回答を除く。)

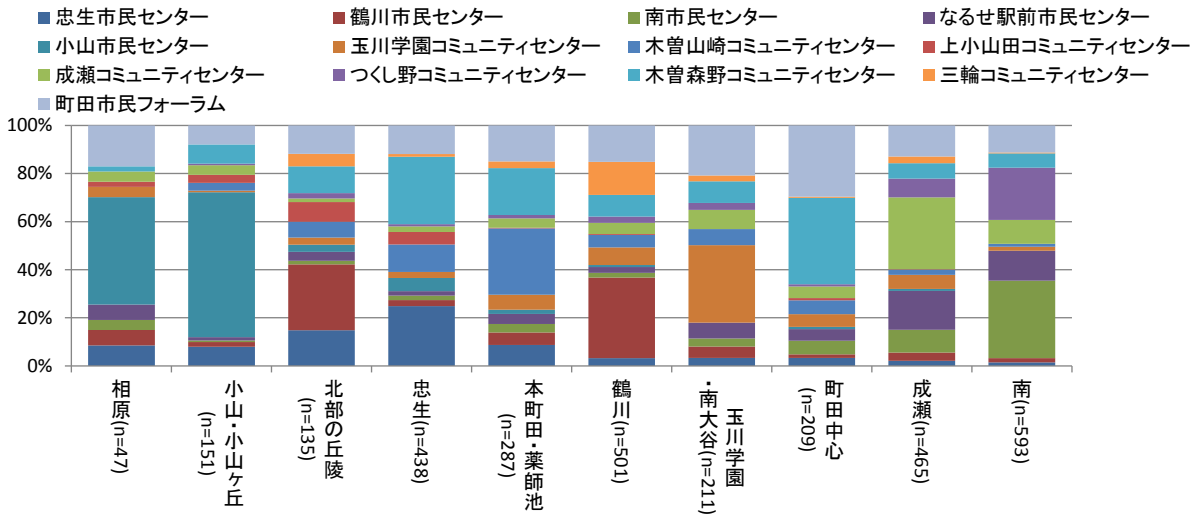


図表 33: 施設利用機能の地域別・施設別利用状況 (N=3,037)【利用施設名称×問 10】

| 目的分類名 利用施設名称 | 相原 | 小山・小 山ヶ丘 | 北部の 丘陵 | 忠生 | 本町田・薬 師池 | 鶴川 | 玉川学園・ 南大谷 | 町田 中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域 未回答 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------|--------|-------------|
| 忠生市民センター | 4 8.5% | 12 7.9% | 20 14.8% | 109 24.9% | 25 8.7% | 16 3.2% | 7 3.3% | 7 3.3% | 10 2.2% | 9 1.5% | 219 | 7.2% | 14 10.1% |
| 鶴川市民センター | 3 6.4% | 3 2.0% | 37 27.4% | 11 2.5% | 15 5.2% | 168 33.5% | 10 4.7% | 3 1.4% | 16 3.4% | 10 1.7% | 276 | 9.1% | 16 11.6% |
| 南市民センター | 2 4.3% | 1 0.7% | 2 1.5% | 8 1.8% | 10 3.5% | 10 2.0% | 7 3.3% | 12 5.7% | 44 9.5% | 191 32.2% | 287 | 9.5% | 14 10.1% |
| なるせ駅前市民センター | 3 6.4% | 2 1.3% | 5 3.7% | 8 1.8% | 12 4.2% | 12 2.4% | 14 6.6% | 10 4.8% | 75 16.1% | 74 12.5% | 215 | 7.1% | 15 10.9% |
| 小山市民センター | 21 44.7% | 91 60.3% | 4 3.0% | 24 5.5% | 5 1.7% | 4 0.8% | 0 0.0% | 2 1.0% | 4 0.9% | 0 0.0% | 155 | 5.1% | 17 12.3% |
| 玉川学園コミュニティセンター | 2 4.3% | 1 0.7% | 4 3.0% | 11 2.5% | 18 6.3% | 37 7.4% | 68 32.2% | 11 5.3% | 27 5.8% | 10 1.7% | 189 | 6.2% | 19 13.8% |
| 木曾山崎コミュニティセンター | 0 0.0% | 5 3.3% | 9 6.7% | 50 11.4% | 79 27.5% | 26 5.2% | 14 6.6% | 12 5.7% | 10 2.2% | 7 1.2% | 212 | 7.0% | 7 5.1% |
| 上小山田コミュニティセンター | 1 2.1% | 5 3.3% | 11 8.1% | 23 5.3% | 1 0.3% | 2 0.4% | 0 0.0% | 2 1.0% | 1 0.2% | 0 0.0% | 46 | 1.5% | 0 0.0% |
| 成瀬コミュニティセンター | 2 4.3% | 6 4.0% | 2 1.5% | 10 2.3% | 11 3.8% | 23 4.6% | 17 8.1% | 10 4.8% | 139 29.9% | 59 9.9% | 279 | 9.2% | 6 4.3% |
| つくし野コミュニティセンター | 0 0.0% | 1 0.7% | 3 2.2% | 4 0.9% | 4 1.4% | 13 2.6% | 6 2.8% | 2 1.0% | 36 7.7% | 129 21.8% | 198 | 6.5% | 11 8.0% |
| 木曾森野コミュニティセンター | 1 2.1% | 12 7.9% | 15 11.1% | 123 28.1% | 56 19.5% | 45 9.0% | 19 9.0% | 75 35.9% | 30 6.5% | 35 5.9% | 411 | 13.5% | 7 5.1% |
| 三輪コミュニティセンター | 0 0.0% | 0 0.0% | 7 5.2% | 5 1.1% | 8 2.8% | 69 13.8% | 5 2.4% | 1 0.5% | 13 2.8% | 2 0.3% | 110 | 3.6% | 3 2.2% |
| 町田市民フォーラム | 8 17.0% | 12 7.9% | 16 11.9% | 52 11.9% | 43 15.0% | 76 15.2% | 44 20.9% | 62 29.7% | 60 12.9% | 67 11.3% | 440 | 14.5% | 9 6.5% |
| 回答数 (n) | 47 | 151 | 135 | 438 | 287 | 501 | 211 | 209 | 465 | 593 | 3,037 | 100.0% | 138 |
| 回答割合 (n÷N) | 1.5% | 5.0% | 4.4% | 14.4% | 9.5% | 16.5% | 6.9% | 6.9% | 15.3% | 19.5% | - | - | - |

N は、【問 10 居住地域】の未回答分を除いた数値 (3,037)

各地域で 10%以上の回答を網掛けで表示



②地域別の年代別の利用者属性

- ・全体では「50歳以上」の利用が80%以上を占めている。
- ・相原、鶴川地域では、「40～49歳」の利用が10%以上を占めている。

施設利用機能の利用者は年代では「50歳以上」の利用が80%以上を占めている。

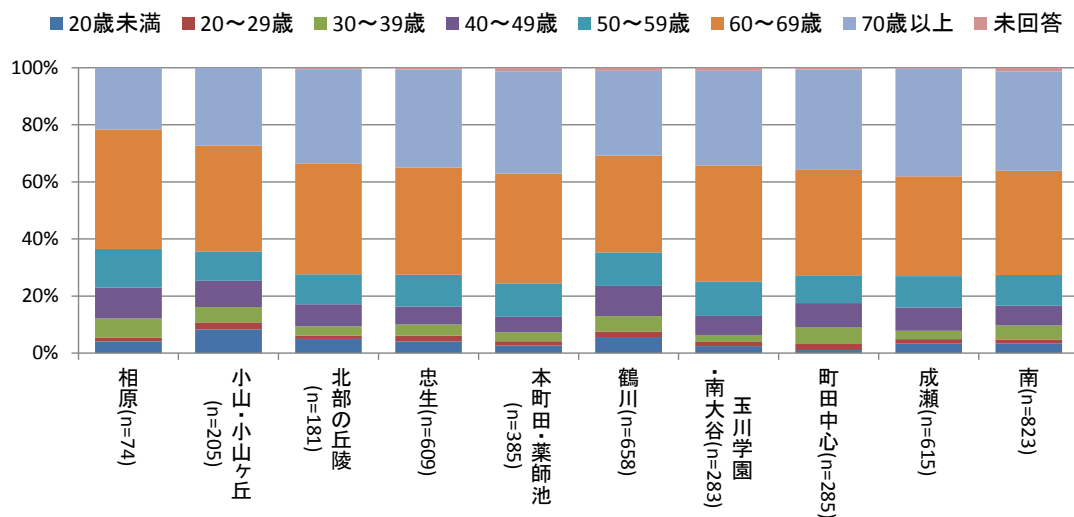
地域別では、相原、鶴川地域において、「40～49歳」の利用が10%以上とやや多くなっている。

図表 34:施設利用機能の地域別・年代別利用状況(N=4,118)【問9×問10】

| 年代 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|--------|--------------|
| 20歳未満 | 3 4.1% | 17 8.3% | 9 5.0% | 25 4.1% | 10 2.6% | 37 5.6% | 7 2.5% | 3 1.1% | 21 3.4% | 28 3.4% | 160 | 3.9% | 2 1.4% |
| 20～29歳 | 1 1.4% | 5 2.4% | 2 1.1% | 12 2.0% | 6 1.6% | 13 2.0% | 4 1.4% | 6 2.1% | 9 1.5% | 10 1.2% | 68 | 1.7% | 2 1.4% |
| 30～39歳 | 5 6.8% | 11 5.4% | 6 3.3% | 24 3.9% | 12 3.1% | 35 5.3% | 7 2.5% | 17 6.0% | 18 2.9% | 42 5.1% | 177 | 4.3% | 3 2.2% |
| 40～49歳 | 8 10.8% | 19 9.3% | 14 7.7% | 38 6.2% | 21 5.5% | 70 10.6% | 19 6.7% | 24 8.4% | 50 8.1% | 57 6.9% | 320 | 7.8% | 6 4.3% |
| 50～59歳 | 10 13.5% | 21 10.2% | 19 10.5% | 68 11.2% | 45 11.7% | 77 11.7% | 34 12.0% | 27 9.5% | 68 11.1% | 88 10.7% | 457 | 11.1% | 3 2.2% |
| 60～69歳 | 31 41.9% | 76 37.1% | 70 38.7% | 229 37.6% | 148 38.4% | 223 33.9% | 115 40.6% | 106 37.2% | 215 35.0% | 301 36.6% | 1514 | 36.8% | 2 1.4% |
| 70歳以上 | 16 21.6% | 56 27.3% | 60 33.1% | 209 34.3% | 138 35.8% | 196 29.8% | 94 33.2% | 100 35.1% | 232 37.7% | 286 34.8% | 1387 | 33.7% | 4 2.9% |
| 年代未回答 | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.6% | 4 0.7% | 5 1.3% | 7 1.1% | 3 1.1% | 2 0.7% | 2 0.3% | 11 1.3% | 35 | 0.8% | 116 84.1% |
| 回答数(n) | 74 | 205 | 181 | 609 | 385 | 658 | 283 | 285 | 615 | 823 | 4,118 | 100.0% | 138 |
| 回答割合(n÷N) | 1.8% | 5.0% | 4.4% | 14.8% | 9.3% | 16.0% | 6.9% | 6.9% | 14.9% | 20.0% | 100.0% | - | - |

Nは、【問10 居住地】の未回答分を除いた数値(4,118)

各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(年代未回答を除く。)



③地域別の職業別・世帯構成別の利用者属性

- ・職業別では、「家事専業」の利用者が60%程度を占めている。
- ・世帯構成別では、「一人暮らし」、「子あり夫婦」、「子なし夫婦」の利用が70%以上を占めている。

職業・世帯構成別の利用状況では、「家事専業（主夫・主婦）」の利用が最も多く、「一人暮らし」、「子あり夫婦」、「子なし夫婦」の利用が多い。

地域別では、相原で「会社員・公務員」の利用が、小山・小山ヶ丘、玉川学園・南大谷、成瀬地域では「その他」の職業の利用がそれぞれ20%以上とやや多くなっている。

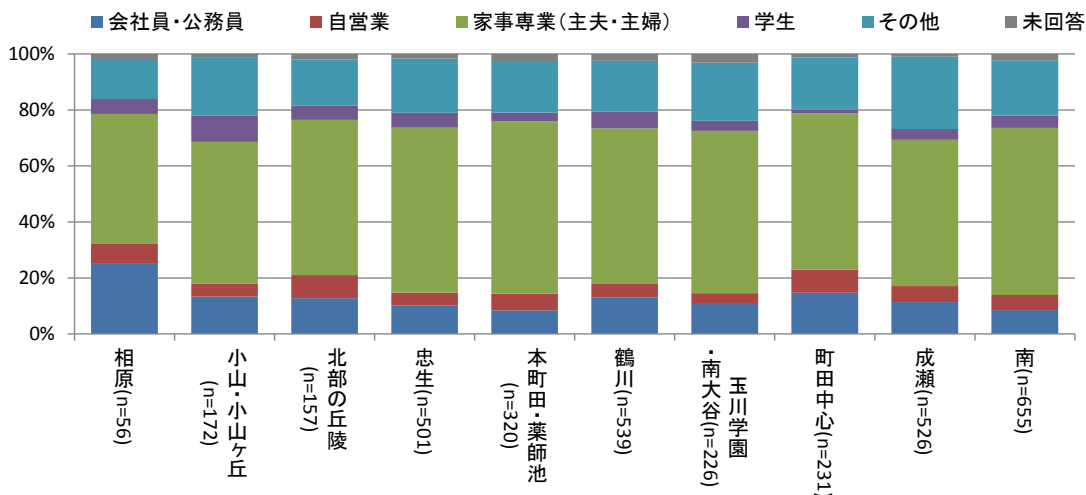
図表 35: 施設利用機能の地域別・職業別利用状況(N=3,383)【問 11×問 10】

| 職業 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|--------|--------------|
| 会社員・公務員 | 14 25.0% | 23 13.4% | 20 12.7% | 51 10.2% | 27 8.4% | 70 13.0% | 25 11.1% | 34 14.7% | 60 11.4% | 56 8.5% | 380 | 11.2% | 4 2.9% |
| 自営業 | 4 7.1% | 8 4.7% | 13 8.3% | 23 4.6% | 19 5.9% | 26 4.8% | 8 3.5% | 19 8.2% | 30 5.7% | 35 5.3% | 185 | 5.5% | 2 1.4% |
| 家事専業（主夫・主婦） | 26 46.4% | 87 50.6% | 87 55.4% | 295 58.9% | 197 61.6% | 300 55.7% | 131 58.0% | 129 55.8% | 275 52.3% | 391 59.7% | 1918 | 56.7% | 6 4.3% |
| 学生 | 3 5.4% | 16 9.3% | 8 5.1% | 27 5.4% | 10 3.1% | 32 5.9% | 8 3.5% | 3 1.3% | 20 3.8% | 29 4.4% | 156 | 4.6% | 2 1.4% |
| その他 | 8 14.3% | 36 20.9% | 26 16.6% | 97 19.4% | 58 18.1% | 98 18.2% | 47 20.8% | 43 18.6% | 136 25.9% | 129 19.7% | 678 | 20.0% | 6 4.3% |
| 職業未回答 | 1 1.8% | 2 1.2% | 3 1.9% | 8 1.6% | 9 2.8% | 13 2.4% | 7 3.1% | 3 1.3% | 5 1.0% | 15 2.3% | 66 | 2.0% | 118 85.5% |
| 回答数 (n) | 56 | 172 | 157 | 501 | 320 | 539 | 226 | 231 | 526 | 655 | 3,383 | 100.0% | 138 |
| 回答割合 (n÷N) | 1.7% | 5.1% | 4.6% | 14.8% | 9.5% | 15.9% | 6.7% | 6.8% | 15.5% | 19.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,383)

各地域で20%以上の回答を網掛けで表示(職業未回答を除く。)

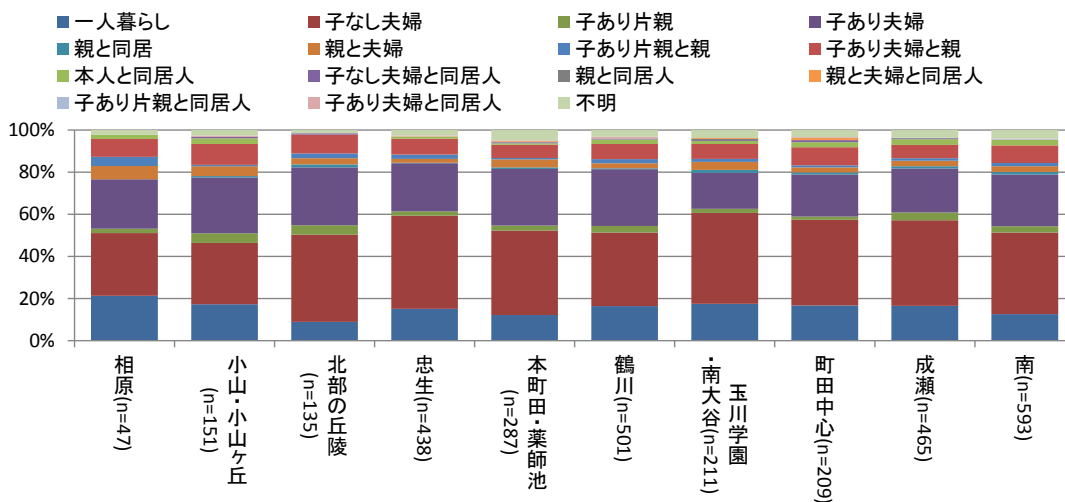
職業のうち「その他」には、パートアルバイトや無職(定年退職者等)が多く含まれている。



図表 36: 施設利用機能の地域別・世帯構成別利用状況(N=3,037)【問 12×問 10】

| 世帯構成 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------|--------|--------------|
| 一人暮らし | 10 21.3% | 26 17.2% | 12 8.9% | 66 15.1% | 35 12.2% | 82 16.4% | 37 17.5% | 35 16.7% | 77 16.6% | 75 12.6% | 455 | 15.0% | 6 4.3% |
| 子なし夫婦 | 14 29.8% | 44 29.1% | 56 41.5% | 194 44.3% | 115 40.1% | 175 34.9% | 91 43.1% | 85 40.7% | 189 40.6% | 229 38.6% | 1192 | 39.2% | 4 2.9% |
| 子あり片親 | 1 2.1% | 7 4.6% | 6 4.4% | 9 2.1% | 7 2.4% | 16 3.2% | 4 1.9% | 3 1.4% | 17 3.7% | 18 3.0% | 88 | 2.9% | 2 1.4% |
| 子あり夫婦 | 11 23.4% | 40 26.5% | 37 27.4% | 100 22.8% | 77 26.8% | 135 26.9% | 36 17.1% | 42 20.1% | 97 20.9% | 146 24.6% | 721 | 23.7% | 1 0.7% |
| 親と同居 | 0 0.0% | 1 0.7% | 2 1.5% | 1 0.2% | 2 0.7% | 2 0.4% | 3 1.4% | 2 1.0% | 5 1.1% | 7 1.2% | 25 | 0.8% | 2 1.4% |
| 親と夫婦 | 3 6.4% | 7 4.6% | 4 3.0% | 8 1.8% | 11 3.8% | 12 2.4% | 8 3.8% | 5 2.4% | 12 2.6% | 16 2.7% | 86 | 2.8% | 1 0.7% |
| 子あり片親と親 | 2 4.3% | 1 0.7% | 3 2.2% | 9 2.1% | 2 0.7% | 10 2.0% | 3 1.4% | 2 1.0% | 6 1.3% | 9 1.5% | 47 | 1.5% | 0 0.0% |
| 子あり夫婦と親 | 4 8.5% | 15 9.9% | 12 8.9% | 33 7.5% | 18 6.3% | 36 7.2% | 15 7.1% | 18 8.6% | 29 6.2% | 50 8.4% | 230 | 7.6% | 2 1.4% |
| 本人と同居人 | 1 2.1% | 4 2.6% | 0 0.0% | 4 0.9% | 2 0.7% | 10 2.0% | 3 1.4% | 5 2.4% | 13 2.8% | 15 2.5% | 57 | 1.9% | 0 0.0% |
| 子なし夫婦と同居人 | 0 0.0% | 1 0.7% | 1 0.7% | 0 0.0% | 1 0.3% | 1 0.2% | 1 0.5% | 2 1.0% | 2 0.4% | 0 0.0% | 9 | 0.3% | 0 0.0% |
| 親と同居人 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.3% | 2 0.4% | 1 0.5% | 0 0.0% | 1 0.2% | 0 0.0% | 5 | 0.2% | 0 0.0% |
| 親と夫婦と同居人 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.2% | 1 0.3% | 0 0.0% | 1 0.5% | 2 1.0% | 0 0.0% | 1 0.2% | 6 | 0.2% | 0 0.0% |
| 子あり片親と同居人 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 0.3% | 3 | 0.1% | 1 0.7% |
| 子あり夫婦と同居人 | 0 0.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 1 0.2% | 1 0.3% | 4 0.8% | 0 0.0% | 1 0.5% | 0 0.0% | 1 0.2% | 9 | 0.3% | 0 0.0% |
| 世帯構成未回答 | 1 2.1% | 4 2.6% | 2 1.5% | 11 2.5% | 14 4.9% | 16 3.2% | 8 3.8% | 7 3.3% | 17 3.7% | 24 4.0% | 104 | 3.4% | 119 86.2% |
| 回答数 (n) | 47 | 151 | 135 | 438 | 287 | 501 | 211 | 209 | 465 | 593 | 3,037 | 100.0% | 138 |
| 回答割合 (n÷N) | 1.5% | 5.0% | 4.4% | 14.4% | 9.5% | 16.5% | 6.9% | 6.9% | 15.3% | 19.5% | - | - | - |

N は、【問 10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,037)
各地域で 10%以上の回答を網掛けで表示(世帯構成未回答を除く。)



④地域別の利用目的別の利用者属性

- ・全体では、「スポーツ・武道」、「音楽・演劇」、「体操・舞踊」、「その他サークル活動」、「会議・会合」の利用で80%以上を占めている。
- ・小山・小山ヶ丘、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬、南地域で「会議・会合」の利用が10%以上を占めている。

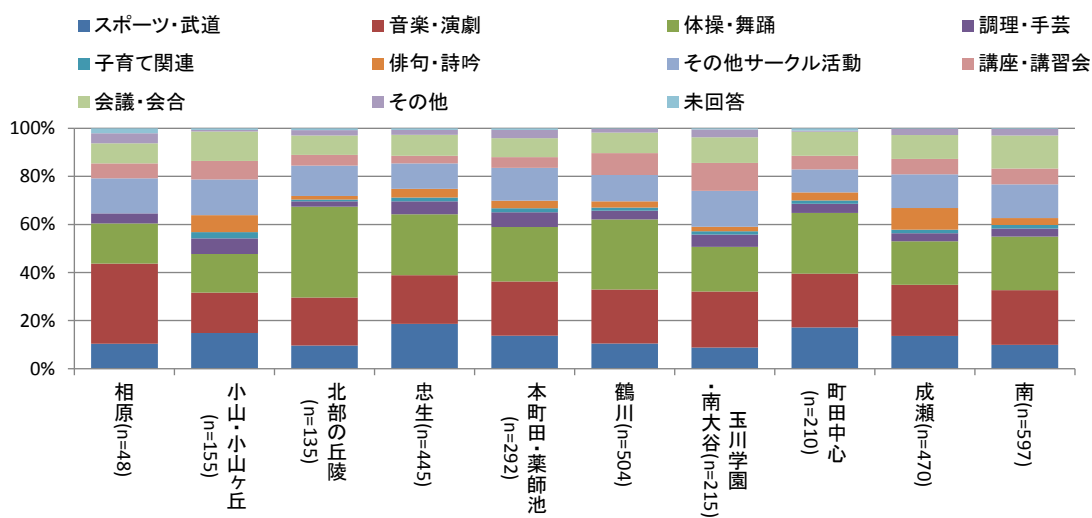
利用目的では、大半の地域においてスポーツ・「スポーツ・武道」、「音楽・演劇」、「体操・舞踊」、「その他サークル活動」、「会議・会合」の利用が大半を占めている。

地域別では、小山・小山ヶ丘、玉川学園・南大谷、町田中心、成瀬、南地域で「会議・会合」の利用が10%以上とやや多い。

図表 37:施設利用機能の地域別・目的別利用状況(N=3,071)【問1×問10】

| 利用目的 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------|--------|-------------|
| スポーツ・武道 | 5 10.4% | 23 14.8% | 13 9.6% | 83 18.7% | 40 13.7% | 53 10.5% | 19 8.8% | 36 17.1% | 64 13.6% | 59 9.9% | 395 | 12.9% | 17 12.3% |
| 音楽・演劇 | 16 33.3% | 26 16.8% | 27 20.0% | 90 20.2% | 66 22.6% | 113 22.4% | 50 23.3% | 47 22.4% | 100 21.3% | 136 22.8% | 671 | 21.8% | 39 28.3% |
| 体操・舞踊 | 8 16.7% | 25 16.1% | 51 37.8% | 113 25.4% | 66 22.6% | 147 29.2% | 40 18.6% | 53 25.2% | 85 18.1% | 133 22.3% | 721 | 23.5% | 33 23.9% |
| 調理・手芸 | 2 4.2% | 10 6.5% | 3 2.2% | 24 5.4% | 18 6.2% | 18 3.6% | 11 5.1% | 8 3.8% | 16 3.4% | 20 3.4% | 130 | 4.2% | 5 3.6% |
| 子育て関連 | 0 0.0% | 4 2.6% | 1 0.7% | 7 1.6% | 5 1.7% | 7 1.4% | 3 1.4% | 3 1.4% | 7 1.5% | 9 1.5% | 46 | 1.5% | 3 2.2% |
| 俳句・詩吟 | 0 0.0% | 11 7.1% | 2 1.5% | 16 3.6% | 9 3.1% | 13 2.6% | 4 1.9% | 7 3.3% | 42 8.9% | 17 2.8% | 121 | 3.9% | 3 2.2% |
| その他サークル活動 | 7 14.6% | 23 14.8% | 17 12.6% | 47 10.6% | 40 13.7% | 55 10.9% | 32 14.9% | 20 9.5% | 66 14.0% | 84 14.1% | 391 | 12.7% | 11 8.0% |
| 講座・講習会 | 3 6.3% | 12 7.7% | 6 4.4% | 14 3.1% | 13 4.5% | 46 9.1% | 25 11.6% | 12 5.7% | 30 6.4% | 39 6.5% | 200 | 6.5% | 5 3.6% |
| 会議・会合 | 4 8.3% | 19 12.3% | 11 8.1% | 39 8.8% | 23 7.9% | 43 8.5% | 23 10.7% | 21 10.0% | 47 10.0% | 82 13.7% | 312 | 10.2% | 15 10.9% |
| その他 | 2 4.2% | 1 0.6% | 3 2.2% | 9 2.0% | 10 3.4% | 8 1.6% | 7 3.3% | 1 0.5% | 12 2.6% | 16 2.7% | 69 | 2.2% | 7 5.1% |
| 目的未回答 | 1 2.1% | 1 0.6% | 1 0.7% | 3 0.7% | 2 0.7% | 1 0.2% | 1 0.5% | 2 1.0% | 1 0.2% | 2 0.3% | 15 | 0.5% | 0 0.0% |
| 回答数 (n) | 48 | 155 | 135 | 445 | 292 | 504 | 215 | 210 | 470 | 597 | 3,071 | 100.0% | 138 |
| 回答割合 (n÷N) | 1.6% | 5.0% | 4.4% | 14.5% | 9.5% | 16.4% | 7.0% | 6.8% | 15.3% | 19.4% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味し、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,071) 各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(目的未回答を除く。)



⑤地域別の利用手段、施設までの時間別、許容する時間別の利用者属性

- ・利用手段では、全ての地域において「自動車」による利用が20～40%程度を占めている。
- ・利用手段と施設までの時間では、「30分以内」が50%以上を占めている。
- ・許容できる施設までの時間では、「30分～1時間以内」が60%程度を占めている。

利用手段では、多くの地域において「自動車」による利用が最も多くなっている。地域別では、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、忠生、本町田・薬師池、鶴川、玉川学園・南大谷、成瀬、南地域で「徒歩」による利用が、相原、本町田・薬師池、町田中心、成瀬地域では「バス」による利用がそれぞれ20%以上とやや多くなっている。また、郊外の相原、小山・小山ヶ丘、北部の丘陵、忠生では「自動車」の利用が40%程度と、市街地に近い地域と比較してやや多くなっている。

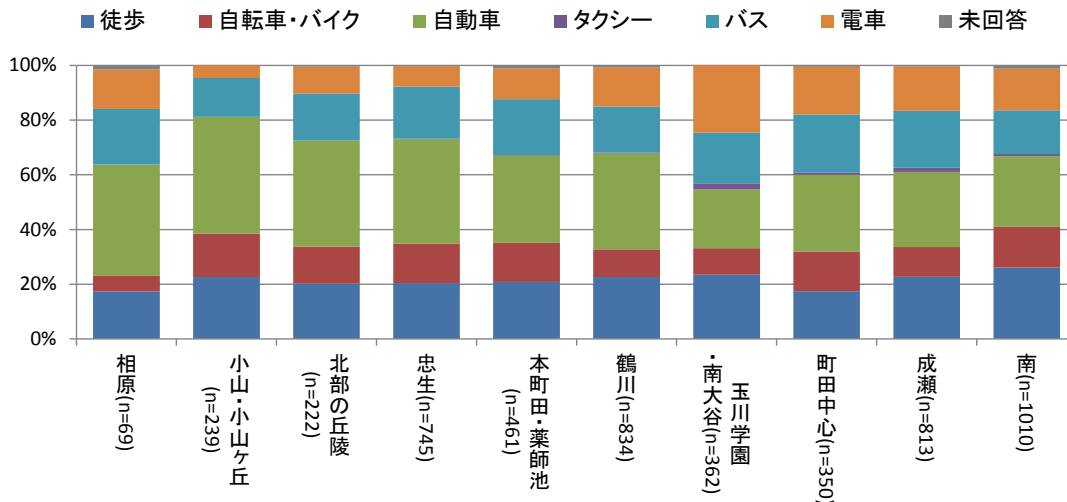
施設までの時間では、多くの地域において「30分以内」が多いものの、相原、玉川学園・南大谷、町田中心地域では「30分以上」が20%以上とやや多くなっている。

許容できる施設までの時間では、全ての地域において「30分～1時間以内」が50%以上を占め、実際にかかった時間よりもやや長くなっている。

図表 38: 施設利用機能の地域別・利用手段別利用状況(N=5,105)【問2×問10】

| 利用手段 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-----------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------|--------|-------------|
| 徒歩 | 12 17.4% | 54 22.6% | 45 20.3% | 152 20.4% | 96 20.8% | 189 22.7% | 85 23.5% | 61 17.4% | 185 22.8% | 264 26.1% | 1,143 | 22.4% | 51 37.0% |
| 自転車・バイク | 4 5.8% | 38 15.9% | 30 13.5% | 108 14.5% | 66 14.3% | 84 10.1% | 35 9.7% | 51 14.6% | 88 10.8% | 150 14.9% | 654 | 12.8% | 11 8.0% |
| 自動車 | 28 40.6% | 102 42.7% | 86 38.7% | 284 38.1% | 147 31.9% | 292 35.0% | 78 21.5% | 98 28.0% | 223 27.4% | 261 25.8% | 1,599 | 31.3% | 50 36.2% |
| タクシー | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.1% | 1 0.2% | 3 0.4% | 8 2.2% | 3 0.9% | 13 1.6% | 8 0.8% | 37 | 0.7% | 0 0.0% |
| バス | 14 20.3% | 34 14.2% | 38 17.1% | 142 19.1% | 94 20.4% | 140 16.8% | 67 18.5% | 74 21.1% | 169 20.8% | 161 15.9% | 933 | 18.3% | 7 5.1% |
| 電車 | 10 14.5% | 11 4.6% | 22 9.9% | 56 7.5% | 52 11.3% | 120 14.4% | 89 24.6% | 61 17.4% | 132 16.2% | 154 15.2% | 707 | 13.8% | 19 13.8% |
| 手段未回答 | 1 1.4% | 0 0.0% | 1 0.5% | 2 0.3% | 5 1.1% | 6 0.7% | 0 0.0% | 2 0.6% | 3 0.4% | 12 1.2% | 32 | 0.6% | 0 0.0% |
| 回答数(n) | 69 | 239 | 222 | 745 | 461 | 834 | 362 | 350 | 813 | 1,010 | 5,105 | 100.0% | 138 |
| 回答割合(n÷N) | 1.4% | 4.7% | 4.3% | 14.6% | 9.0% | 16.3% | 7.1% | 6.9% | 15.9% | 19.8% | 100.0% | - | - |

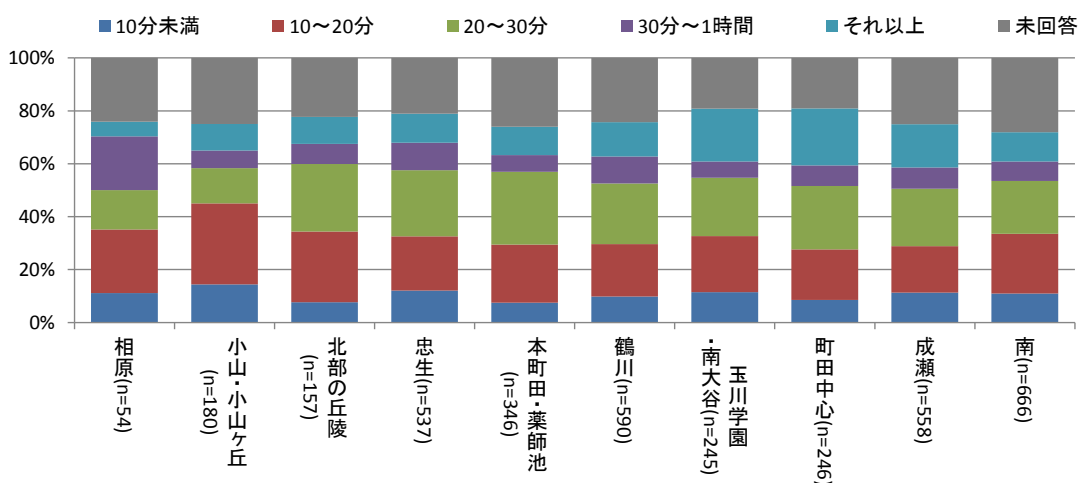
Nは、【問2 利用手段】の複数回答を加味し、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(5,105) 各地域で20%以上の回答を網掛けで表示(手段未回答を除く。)



図表 39: 施設利用機能の地域別・所要時間別利用状況(N=3,579)【問2×問10】

| 施設までの時間 | 目的分類名 | | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域 未回答 |
|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------|--------|-------------|-----------|
| | 相原 | 小山・小 山ヶ丘 | 北部の 丘陵 | 忠生 | 本町田・薬 師池 | 鶴川 | 玉川学園・南 大谷 | 町田 中心 | 成瀬 | 南 | | | | |
| 10分未満 | 6 11.1% | 26 14.4% | 12 7.6% | 65 12.1% | 26 7.5% | 58 9.8% | 28 11.4% | 21 8.5% | 63 11.3% | 73 11.0% | 378 | 10.6% | 14 10.1% | |
| 10～20分 | 13 24.1% | 55 30.6% | 42 26.8% | 110 20.5% | 76 22.0% | 117 19.8% | 52 21.2% | 47 19.1% | 98 17.6% | 150 22.5% | 760 | 21.2% | 32 23.2% | |
| 20～30分 | 8 14.8% | 24 13.3% | 40 25.5% | 134 25.0% | 95 27.5% | 135 22.9% | 54 22.0% | 59 24.0% | 121 21.7% | 133 20.0% | 803 | 22.4% | 22 15.9% | |
| 30分～1時間 | 11 20.4% | 12 6.7% | 12 7.6% | 56 10.4% | 22 6.4% | 60 10.2% | 15 6.1% | 19 7.7% | 45 8.1% | 49 7.4% | 301 | 8.4% | 1 0.7% | |
| それ以上 | 3 5.6% | 18 10.0% | 16 10.2% | 59 11.0% | 37 10.7% | 77 13.1% | 49 20.0% | 53 21.5% | 91 16.3% | 74 11.1% | 477 | 13.3% | 19 13.8% | |
| 時間未回答 | 13 24.1% | 45 25.0% | 35 22.3% | 113 21.0% | 90 26.0% | 143 24.2% | 47 19.2% | 47 19.1% | 140 25.1% | 187 28.1% | 860 | 24.0% | 50 36.2% | |
| 回答数 (n) | 54 | 180 | 157 | 537 | 346 | 590 | 245 | 246 | 558 | 666 | 3,579 | 100.0% | 138 | |
| 回答割合 (n÷N) | 1.5% | 5.0% | 4.4% | 15.0% | 9.7% | 16.5% | 6.8% | 6.9% | 15.6% | 18.6% | 100.0% | - | - | |

Nは、【問2 施設までの時間】の複数回答を加味し、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,579) 各地域で20%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)



図表 40: 施設利用機能の地域別・許容できる施設まで時間別利用状況(N=5,221)【問6×問10】

| 許容する施設までの時間 | 目的分類名 | | | | | | | | | | | N | 構成比 | 地域 未回答 |
|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|--------|-------------|-----------|
| | 相原 | 小山・小 山ヶ丘 | 北部の 丘陵 | 忠生 | 本町田・薬 師池 | 鶴川 | 玉川学園・南 大谷 | 町田 中心 | 成瀬 | 南 | | | | |
| 10分未満 | 2 2.3% | 9 3.4% | 2 0.9% | 13 2.0% | 9 2.1% | 10 1.2% | 11 3.0% | 6 1.7% | 21 2.4% | 28 2.5% | 111 | 2.1% | 4 2.9% | |
| 10～20分 | 6 7.0% | 33 12.3% | 13 6.0% | 67 10.5% | 51 11.7% | 91 10.9% | 24 6.5% | 23 6.3% | 71 8.1% | 113 10.0% | 492 | 9.4% | 32 23.2% | |
| 20～30分 | 16 18.6% | 63 23.5% | 58 27.0% | 169 26.4% | 101 23.2% | 168 20.0% | 72 19.4% | 70 19.3% | 147 16.8% | 196 17.3% | 1,060 | 20.3% | 40 29.0% | |
| 30分～1時間 | 56 65.1% | 152 56.7% | 126 58.6% | 317 49.6% | 231 53.1% | 501 59.8% | 237 63.7% | 229 63.1% | 563 64.4% | 717 63.4% | 3,129 | 59.9% | 37 26.8% | |
| それ以上 | 3 3.5% | 7 2.6% | 8 3.7% | 45 7.0% | 27 6.2% | 51 6.1% | 22 5.9% | 19 5.2% | 55 6.3% | 56 5.0% | 293 | 5.6% | 14 10.1% | |
| 時間未回答 | 3 3.5% | 4 1.5% | 8 3.7% | 28 4.4% | 16 3.7% | 17 2.0% | 6 1.6% | 16 4.4% | 17 1.9% | 21 1.9% | 136 | 2.6% | 11 8.0% | |
| 回答数 (n) | 86 | 268 | 215 | 639 | 435 | 838 | 372 | 363 | 874 | 1,131 | 5,221 | 100.0% | 138 | |
| 回答割合 (n÷N) | 1.6% | 5.1% | 4.1% | 12.2% | 8.3% | 16.1% | 7.1% | 7.0% | 16.7% | 21.7% | 100.0% | - | - | |

Nは、【問6 施設までの時間】の複数回答を加味し、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(5,221) 各地域で20%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)

⑥地域別の利用単位、利用部屋の利用者属性

- ・全体では、「午前9時～正午」、「午後1時～午後5時」までの利用が80%以上を占めている。
- ・全体では、「ホール」、「会議室」、「和室」、「音楽室」の利用が70%以上を占めている。

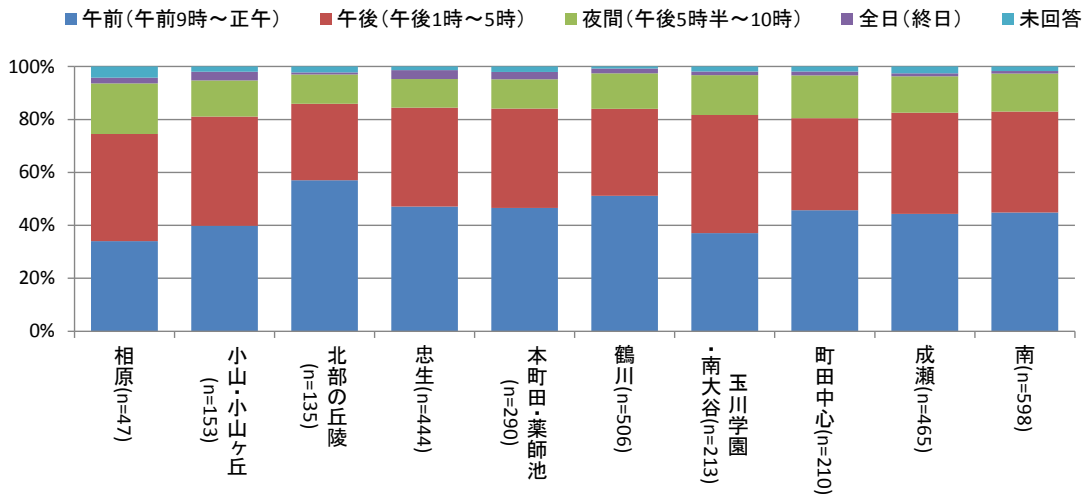
利用単位では、全ての地域において「午前9時～正午」、「午後1時～午後5時」までの利用が70～80%以上を占めている。

利用部屋種別では、「ホール」、「会議室」、「和室」、「音楽室」の利用が70%以上を占めている。利用部屋全体の傾向としては、多くの施設に設置している「ホール」、「会議室」、「和室」の利用が多いのに対し、一部の施設のみ設置している「料理講習室」、「美術工芸室」、「視聴覚室」等の利用が少ない傾向がある。

図表 41: 施設利用機能の地域別・利用単位別利用状況(N=3,061)【問3×問10】

| 目的分類名 利用単位 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------|--------|-------------|
| 午前(午前9時～正午) | 16 34.0% | 61 39.9% | 77 57.0% | 209 47.1% | 135 46.6% | 259 51.2% | 79 37.1% | 96 45.7% | 206 44.3% | 268 44.8% | 1,406 | 45.9% | 52 37.7% |
| 午後(午後1時～5時) | 19 40.4% | 63 41.2% | 39 28.9% | 166 37.4% | 109 37.6% | 166 32.8% | 95 44.6% | 73 34.8% | 178 38.3% | 228 38.1% | 1,136 | 37.1% | 48 34.8% |
| 夜間(午後5時半～10時) | 9 19.1% | 21 13.7% | 15 11.1% | 48 10.8% | 32 11.0% | 68 13.4% | 32 15.0% | 34 16.2% | 64 13.8% | 86 14.4% | 409 | 13.4% | 34 24.6% |
| 全日(終日) | 1 2.1% | 5 3.3% | 1 0.7% | 15 3.4% | 8 2.8% | 9 1.8% | 3 1.4% | 3 1.4% | 5 1.1% | 6 1.0% | 56 | 1.8% | 1 0.7% |
| 利用単位未回答 | 2 4.3% | 3 2.0% | 3 2.2% | 6 1.4% | 6 2.1% | 4 0.8% | 4 1.9% | 4 1.9% | 12 2.6% | 10 1.7% | 54 | 1.8% | 3 2.2% |
| 回答数(n) | 47 | 153 | 135 | 444 | 290 | 506 | 213 | 210 | 465 | 598 | 3,061 | 100.0% | 138 |
| 回答割合(n÷N) | 1.5% | 5.0% | 4.4% | 14.5% | 9.5% | 16.5% | 7.0% | 6.9% | 15.2% | 19.5% | 100.0% | - | - |

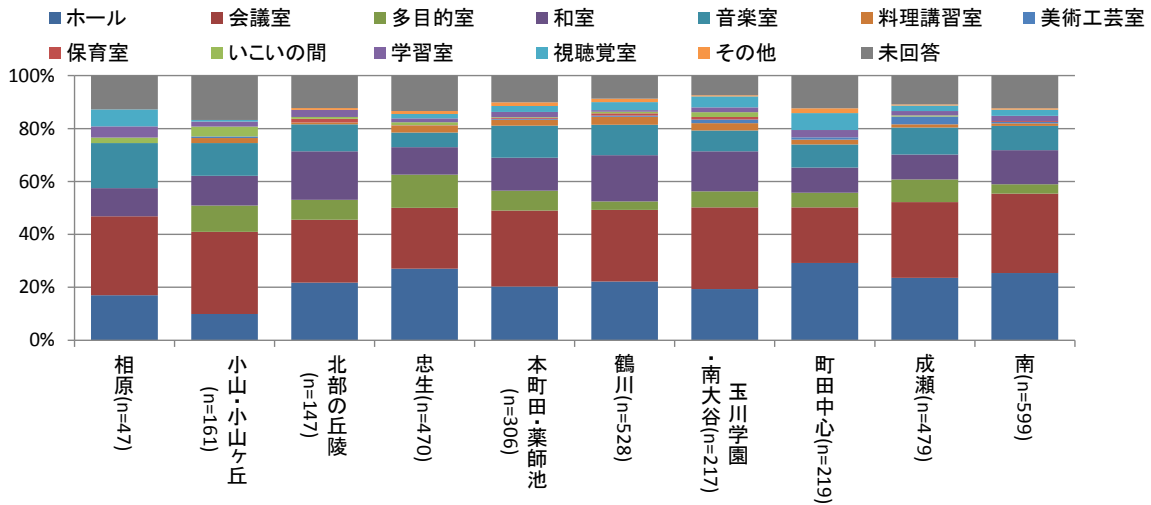
Nは、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,061)
各地域で20%以上の回答を網掛けで表示(単位未回答を除く。)



図表 42: 施設利用機能の地域別・利用部屋別利用状況(N=3,173)【問3×問10】

| 目的分類名 利用部屋種別 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------|--------|-------------|
| ホール | 8 17.0% | 16 9.9% | 32 21.8% | 127 27.0% | 62 20.3% | 117 22.2% | 42 19.4% | 64 29.2% | 113 23.6% | 152 25.4% | 733 | 23.1% | 31 22.5% |
| 会議室 | 14 29.8% | 50 31.1% | 35 23.8% | 108 23.0% | 88 28.8% | 143 27.1% | 67 30.9% | 46 21.0% | 137 28.6% | 180 30.1% | 868 | 27.4% | 35 25.4% |
| 多目的室 | 0 0.0% | 16 9.9% | 11 7.5% | 59 12.6% | 23 7.5% | 17 3.2% | 13 6.0% | 12 5.5% | 41 8.6% | 21 3.5% | 213 | 6.7% | 9 6.5% |
| 和室 | 5 10.6% | 18 11.2% | 27 18.4% | 49 10.4% | 38 12.4% | 92 17.4% | 33 15.2% | 21 9.6% | 45 9.4% | 77 12.9% | 405 | 12.8% | 14 10.1% |
| 音楽室 | 8 17.0% | 20 12.4% | 15 10.2% | 26 5.5% | 37 12.1% | 61 11.6% | 17 7.8% | 19 8.7% | 49 10.2% | 55 9.2% | 307 | 9.7% | 21 15.2% |
| 料理講習室 | 0 0.0% | 3 1.9% | 1 0.7% | 12 2.6% | 7 2.3% | 16 3.0% | 6 2.8% | 4 1.8% | 6 1.3% | 6 1.0% | 61 | 1.9% | 3 2.2% |
| 美術工芸室 | 0 0.0% | 1 0.6% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.3% | 2 0.4% | 3 1.4% | 2 0.9% | 14 2.9% | 3 0.5% | 26 | 0.8% | 0 0.0% |
| 保育室 | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 1.4% | 1 0.2% | 1 0.3% | 5 0.9% | 2 0.9% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 0.3% | 13 | 0.4% | 1 0.7% |
| いこいの間 | 1 2.1% | 6 3.7% | 1 0.7% | 5 1.1% | 1 0.3% | 3 0.6% | 4 1.8% | 0 0.0% | 2 0.4% | 0 0.0% | 23 | 0.7% | 2 1.4% |
| 学習室 | 2 4.3% | 3 1.9% | 4 2.7% | 7 1.5% | 6 2.0% | 3 0.6% | 4 1.8% | 6 2.7% | 8 1.7% | 12 2.0% | 55 | 1.7% | 2 1.4% |
| 視聴覚室 | 3 6.4% | 1 0.6% | 0 0.0% | 8 1.7% | 7 2.3% | 16 3.0% | 9 4.1% | 14 6.4% | 10 2.1% | 14 2.3% | 82 | 2.6% | 0 0.0% |
| その他 | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.7% | 5 1.1% | 4 1.3% | 7 1.3% | 1 0.5% | 4 1.8% | 2 0.4% | 3 0.5% | 27 | 0.9% | 0 0.0% |
| 部屋種別未回答 | 6 12.8% | 27 16.8% | 18 12.2% | 63 13.4% | 31 10.1% | 46 8.7% | 16 7.4% | 27 12.3% | 52 10.9% | 74 12.4% | 360 | 11.3% | 20 14.5% |
| 回答数 (n) | 47 | 161 | 147 | 470 | 306 | 528 | 217 | 219 | 479 | 599 | 3,173 | 100.0% | 138 |
| 回答割合 (n÷N) | 1.5% | 5.1% | 4.6% | 14.8% | 9.6% | 16.6% | 6.8% | 6.9% | 15.1% | 18.9% | - | - | - |

N は、【問3 利用部屋種別】の複数回答を加味し、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,173)
各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(部屋種別未回答を除く。)



⑦地域別の利用頻度別の利用者属性

- ・全ての地域において「月に数回程度」の利用が60%以上を占めている。
- ・一部の地域では、「1年に数回～半年に数回」、「週に数回」が10%以上を占めている。

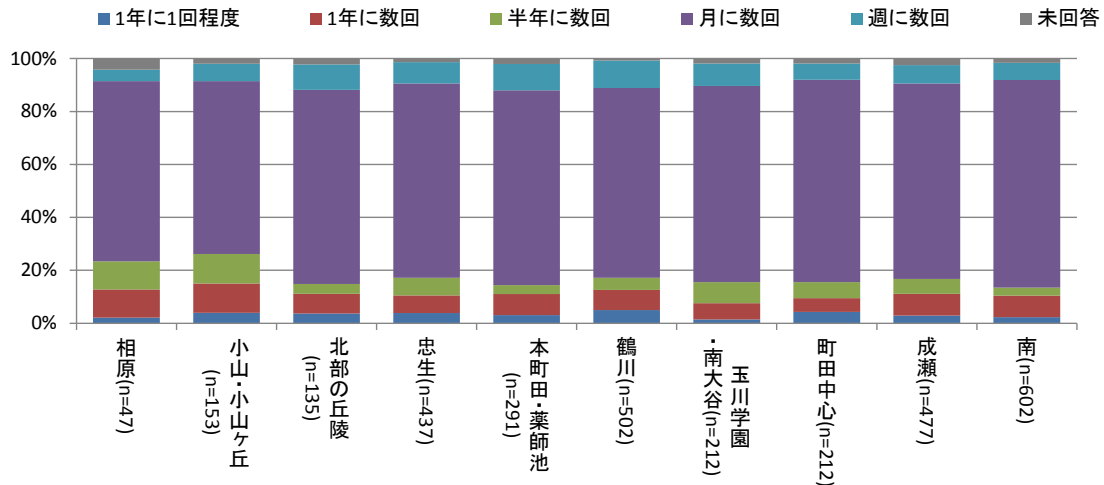
利用頻度では、全ての地域において「月に数回」の利用が全体の60%以上と最も多くなっている。

地域別にみると、相原、小山・小山ヶ丘地域では「年に数回～半年に数回」、本町田・薬師池、鶴川地域では「週に数回」の利用が10%以上とやや多くなっている。

図表 43: 施設利用機能の地域別・利用頻度別利用状況(N=3,068)【問4×問10】

| 利用頻度 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|--------|-------------|
| 1年に1回程度 | 1 2.1% | 6 3.9% | 5 3.7% | 17 3.9% | 9 3.1% | 25 5.0% | 3 1.4% | 9 4.2% | 14 2.9% | 14 2.3% | 103 | 3.4% | 1 0.7% |
| 1年に数回 | 5 10.6% | 17 11.1% | 10 7.4% | 29 6.6% | 23 7.9% | 38 7.6% | 13 6.1% | 11 5.2% | 39 8.2% | 49 8.1% | 234 | 7.6% | 24 17.0% |
| 半年に数回 | 5 10.6% | 17 11.1% | 5 3.7% | 29 6.6% | 10 3.4% | 23 4.6% | 17 8.0% | 13 6.1% | 27 5.7% | 18 3.0% | 164 | 5.3% | 8 5.7% |
| 月に数回 | 32 68.1% | 100 65.4% | 99 73.3% | 321 73.5% | 214 73.5% | 360 71.7% | 157 74.1% | 162 76.4% | 352 73.8% | 472 78.4% | 2,269 | 74.0% | 90 63.8% |
| 週に数回 | 2 4.3% | 10 6.5% | 13 9.6% | 35 8.0% | 29 10.0% | 52 10.4% | 18 8.5% | 13 6.1% | 33 6.9% | 39 6.5% | 244 | 8.0% | 15 10.6% |
| 頻度未回答 | 2 4.3% | 3 2.0% | 3 2.2% | 6 1.4% | 6 2.1% | 4 0.8% | 4 1.9% | 4 1.9% | 12 2.5% | 10 1.7% | 54 | 1.8% | 3 2.1% |
| 回答数 (n) | 47 | 153 | 135 | 437 | 291 | 502 | 212 | 212 | 477 | 602 | 3,068 | 100.0% | 141 |
| 回答割合 (n÷N) | 1.5% | 5.0% | 4.4% | 14.2% | 9.5% | 16.4% | 6.9% | 6.9% | 15.5% | 19.6% | 100.0% | - | - |

Nは、【問4 利用頻度】の複数回答を加味し、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,068) 各地域で10%以上の回答を網掛けで表示(頻度未回答を除く。)



⑧地域別の利用理由別の利用者属性

- ・当該施設を利用した理由は、「自宅・職場が近い」、「広さや設備が整っている」で40%以上を占めている。
- ・その他の理由をみると、「他施設の利用予約が取れなかったため」、という理由も多い。

当該施設を利用した理由では、複数の理由を挙げている傾向がみられるものの、おおむね「自宅・職場が近い」と「広さや設備が整っている」をあわせて40%程度を占めている。

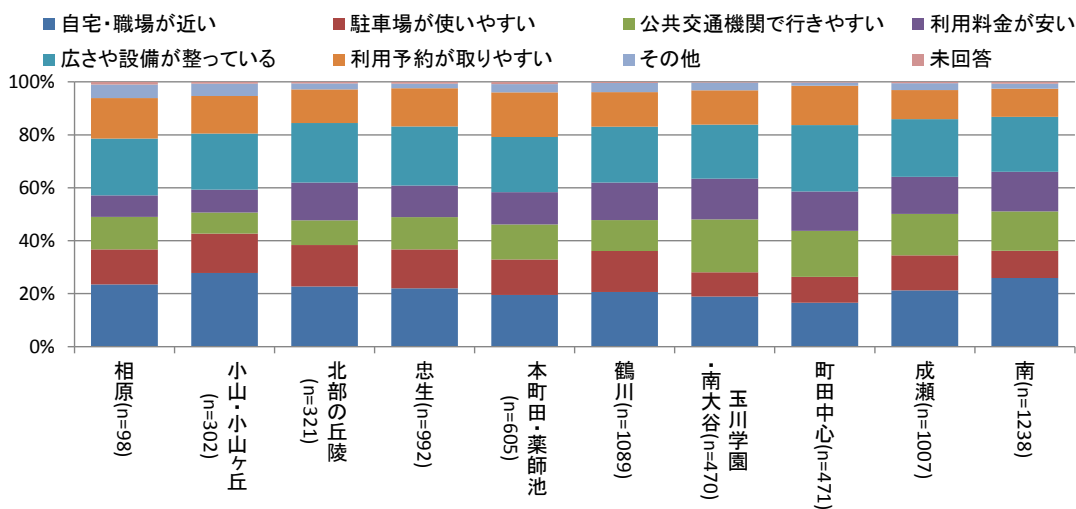
地域別にみると、玉川学園・南大谷地域では、「公共交通機関で行きやすい」が20%以上とやや多くなっている。

その他の理由では、「利用者が集まりやすいため」、「他施設の予約が取れないため」、「特定の目的に利用するため」、等の意見が複数みられる。

図表 44: 施設利用機能の地域別・利用理由別利用状況(N=6,593)【問 5×問 10】

| 利用理由 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------|--------|-------------|
| 自宅・職場が近い | 23 23.5% | 84 27.8% | 73 22.7% | 218 22.0% | 118 19.5% | 225 20.7% | 89 18.9% | 78 16.6% | 214 21.3% | 321 25.9% | 1,443 | 21.9% | 68 49.3% |
| 駐車場が使いやすい | 13 13.3% | 45 14.9% | 50 15.6% | 146 14.7% | 81 13.4% | 168 15.4% | 43 9.1% | 46 9.8% | 133 13.2% | 127 10.3% | 852 | 12.9% | 12 8.7% |
| 公共交通機関で行きやすい | 12 12.2% | 24 7.9% | 30 9.3% | 121 12.2% | 80 13.2% | 127 11.7% | 94 20.0% | 82 17.4% | 158 15.7% | 184 14.9% | 912 | 13.8% | 19 13.8% |
| 利用料金が安い | 8 8.2% | 26 8.6% | 46 14.3% | 119 12.0% | 74 12.2% | 155 14.2% | 72 15.3% | 70 14.9% | 141 14.0% | 186 15.0% | 897 | 13.6% | 7 5.1% |
| 広さや設備が整っている | 21 21.4% | 64 21.2% | 72 22.4% | 221 22.3% | 126 20.8% | 230 21.1% | 96 20.4% | 118 25.1% | 219 21.7% | 256 20.7% | 1,423 | 21.6% | 20 14.5% |
| 利用予約が取りやすい | 15 15.3% | 43 14.2% | 41 12.8% | 143 14.4% | 102 16.9% | 142 13.0% | 61 13.0% | 70 14.9% | 111 11.0% | 132 10.7% | 860 | 13.0% | 5 3.6% |
| その他 | 5 5.1% | 14 4.6% | 7 2.2% | 17 1.7% | 19 3.1% | 38 3.5% | 14 3.0% | 6 1.3% | 26 2.6% | 24 1.9% | 170 | 2.6% | 7 5.1% |
| 利用理由未回答 | 1 1.0% | 2 0.7% | 2 0.6% | 7 0.7% | 5 0.8% | 4 0.4% | 1 0.2% | 1 0.2% | 5 0.5% | 8 0.6% | 36 | 0.5% | 0 0.0% |
| 回答数 (n) | 98 | 302 | 321 | 992 | 605 | 1,089 | 470 | 471 | 1,007 | 1,238 | 6,593 | 100.0% | 138 |
| 回答割合 (n÷N) | 1.5% | 4.6% | 4.9% | 15.0% | 9.2% | 16.5% | 7.1% | 7.1% | 15.3% | 18.8% | - | - | - |

Nは、【問 5 利用理由】の複数回答を加味し、【問 10 居住地域】の未回答分を除いた数値(6,593)各地域で20%以上の回答を網掛けで表示(理由未回答を除く。)



⑨地域別のその他利用施設の状況

- ・同様の利用目的で当該施設以外の施設利用は、「(他の) 市民センター、コミュニティセンター等」が全ての地域で40%以上を占めている。
- ・単独の施設のみを利用している層は、全ての地域で20~40%台となっている。

同様の目的で当該施設以外の施設利用があるかでは、全ての地域において「(他の) 市民センター、コミュニティセンター等」の利用が40%以上を占めている。また、単独の施設のみを利用している層が20~30%台となっていることから、多くの利用者が複数の施設を利用していることがうかがえる。

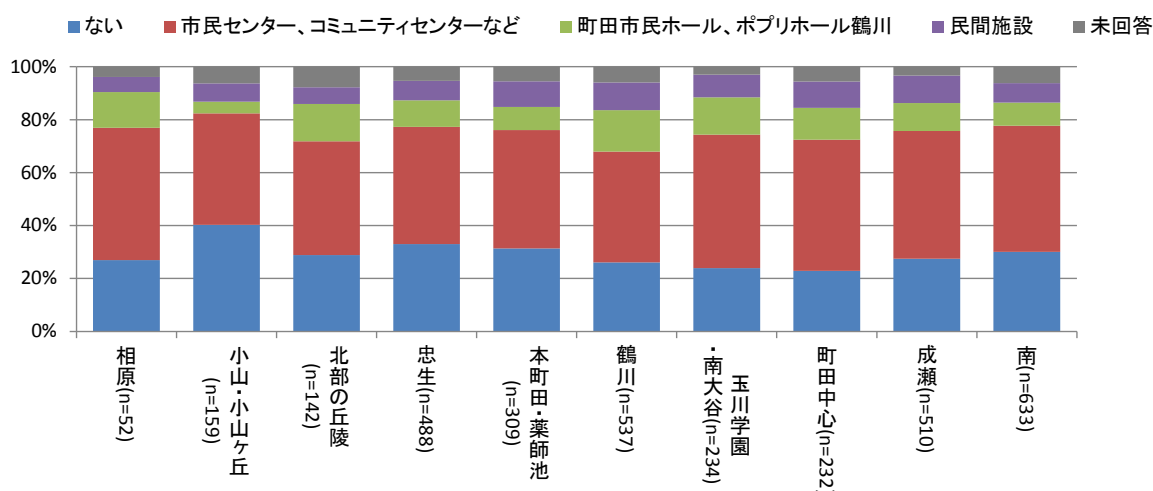
その他の施設を利用する理由としては、「利用予約がとれない(抽選に外れた)ため」、という理由が過半数を占めている。

なお、他に利用している施設としては、公民館、市民文学館、すずかけ会館、成瀬会館、成瀬ヶ丘ふれあい会館、3丁目会館、せりがや会館等の各種会館、ことば文学館、109旧中央公民館、都営住宅の集会所、ソレイユさがみはら、個人宅等が挙げられている。

図表 45: 施設利用機能の地域別・その他利用施設の状況(N=3,296)【問7×問10】

| その他利用施設 | 相原 | 小山・小山ヶ丘 | 北部の丘陵 | 忠生 | 本町田・薬師池 | 鶴川 | 玉川学園・南大谷 | 町田中心 | 成瀬 | 南 | N | 構成比 | 地域未回答 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|--------|--------------|
| ない | 14 26.9% | 64 40.3% | 41 28.9% | 161 33.0% | 97 31.4% | 140 26.1% | 56 23.9% | 53 22.8% | 140 27.5% | 190 30.0% | 956 | 29.0% | 42 15.8% |
| 市民センター、コミュニティセンターなど | 26 50.0% | 67 42.1% | 61 43.0% | 216 44.3% | 138 44.7% | 225 41.9% | 118 50.4% | 115 49.6% | 246 48.2% | 302 47.7% | 1,514 | 45.9% | 62 23.3% |
| 町田市民ホール、ポプリホール鶴川 | 7 13.5% | 7 4.4% | 20 14.1% | 49 10.0% | 27 8.7% | 84 15.6% | 33 14.1% | 28 12.1% | 54 10.6% | 55 8.7% | 364 | 11.0% | 11 4.1% |
| 民間施設 | 3 5.8% | 11 6.9% | 9 6.3% | 36 7.4% | 30 9.7% | 56 10.4% | 20 8.5% | 23 9.9% | 53 10.4% | 47 7.4% | 288 | 8.7% | 13 4.9% |
| 未回答 | 2 3.8% | 10 6.3% | 11 7.7% | 26 5.3% | 17 5.5% | 32 6.0% | 7 3.0% | 13 5.6% | 17 3.3% | 39 6.2% | 174 | 5.3% | 138 51.9% |
| 回答数(n) | 52 | 159 | 142 | 488 | 309 | 537 | 234 | 232 | 510 | 633 | 3,296 | 100.0% | 266 |
| 回答割合(n÷N) | 1.6% | 4.8% | 4.3% | 14.8% | 9.4% | 16.3% | 7.1% | 7.0% | 15.5% | 19.2% | 100.0% | - | - |

Nは、【問7 その他利用施設】の複数回答を加味し、【問10 居住地域】の未回答分を除いた数値(3,296)各地域で最も多い回答を網掛けで表示(未回答を除く。)



(3) 施設利用（貸出）機能のアンケート調査結果の集計、分析（利用目的別）

①利用目的別の利用施設の状況

・「スポーツ・武道」、「音楽・演劇」、「体操・舞踊」、「その他サークル活動」、「会議・会合」の利用で80%以上を占めている。

利用目的では、大半の施設において「スポーツ・武道」、「音楽・演劇」、「体操・舞踊」、「その他サークル活動」、「会議・会合」の利用が大半を占めている。

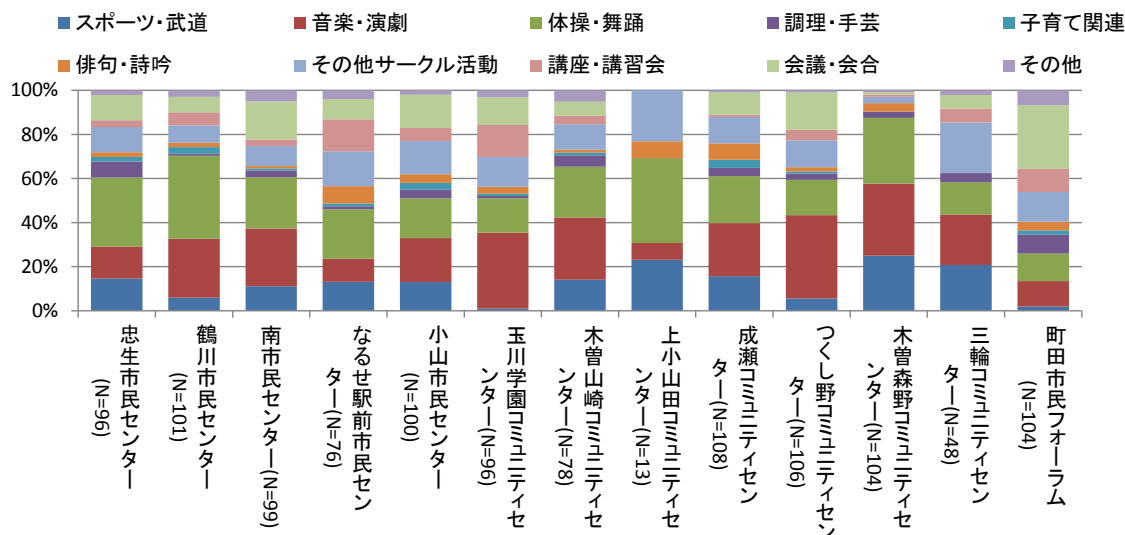
施設別では、大半の施設では各利用目的にばらつきがみられるものの、町田市民フォーラムでは様々な目的の利用が多くなっている。

図表 46: 施設利用機能の施設別利用状況(N=1,129)【利用施設名称×問1】

| 利用施設名称 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|----------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 忠生市民センター | | 14 | 14 | 30 | 7 | 2 | 2 | 11 | 3 | 11 | 2 | 96 | 8.5% | 2 |
| | | 10.8% | 5.1% | 11.8% | 16.7% | 10.5% | 5.3% | 8.2% | 4.5% | 8.0% | 6.1% | | | 50.0% |
| 鶴川市民センター | | 6 | 27 | 38 | 1 | 3 | 2 | 8 | 6 | 7 | 3 | 101 | 8.9% | 0 |
| | | 4.6% | 9.9% | 14.9% | 2.4% | 15.8% | 5.3% | 6.0% | 9.0% | 5.1% | 9.1% | | | 0.0% |
| 南市民センター | | 11 | 26 | 23 | 3 | 1 | 1 | 9 | 3 | 17 | 5 | 99 | 8.8% | 1 |
| | | 8.5% | 9.5% | 9.0% | 7.1% | 5.3% | 2.6% | 6.7% | 4.5% | 12.4% | 15.2% | | | 25.0% |
| なるせ駅前市民センター | | 10 | 8 | 17 | 1 | 1 | 6 | 12 | 11 | 7 | 3 | 76 | 6.7% | 0 |
| | | 7.7% | 2.9% | 6.7% | 2.4% | 5.3% | 15.8% | 9.0% | 16.4% | 5.1% | 9.1% | | | 0.0% |
| 小山市民センター | | 13 | 20 | 18 | 4 | 3 | 4 | 15 | 6 | 15 | 2 | 100 | 8.9% | 1 |
| | | 10.0% | 7.3% | 7.1% | 9.5% | 15.8% | 10.5% | 11.2% | 9.0% | 10.9% | 6.1% | | | 25.0% |
| 玉川学園コミュニティセンター | | 1 | 33 | 15 | 1 | 1 | 3 | 13 | 14 | 12 | 3 | 96 | 8.5% | 0 |
| | | 0.8% | 12.0% | 5.9% | 2.4% | 5.3% | 7.9% | 9.7% | 20.9% | 8.8% | 9.1% | | | 0.0% |
| 木曾山崎コミュニティセンター | | 11 | 22 | 18 | 4 | 1 | 1 | 9 | 3 | 5 | 4 | 78 | 6.9% | 0 |
| | | 8.5% | 8.0% | 7.1% | 9.5% | 5.3% | 2.6% | 6.7% | 4.5% | 3.6% | 12.1% | | | 0.0% |
| 上小山田コミュニティセンター | | 3 | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 13 | 1.2% | 0 |
| | | 2.3% | 0.4% | 2.0% | 0.0% | 0.0% | 2.6% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | | | 0.0% |
| 成瀬コミュニティセンター | | 17 | 26 | 23 | 4 | 4 | 8 | 13 | 1 | 11 | 1 | 108 | 9.6% | 0 |
| | | 13.1% | 9.5% | 9.0% | 9.5% | 21.1% | 21.1% | 9.7% | 1.5% | 8.0% | 3.0% | | | 0.0% |
| つくし野コミュニティセンター | | 6 | 40 | 17 | 3 | 1 | 2 | 13 | 5 | 18 | 1 | 106 | 9.4% | 0 |
| | | 4.6% | 14.6% | 6.7% | 7.1% | 5.3% | 5.3% | 9.7% | 7.5% | 13.1% | 3.0% | | | 0.0% |
| 木曾森野コミュニティセンター | | 26 | 34 | 31 | 3 | 0 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 104 | 9.2% | 0 |
| | | 20.0% | 12.4% | 12.2% | 7.1% | 0.0% | 10.5% | 2.2% | 1.5% | 0.7% | 3.0% | | | 0.0% |
| 三輪コミュニティセンター | | 10 | 11 | 7 | 2 | 0 | 0 | 11 | 3 | 3 | 1 | 48 | 4.3% | 0 |
| | | 7.7% | 4.0% | 2.7% | 4.8% | 0.0% | 0.0% | 8.2% | 4.5% | 2.2% | 3.0% | | | 0.0% |
| 町田市民フォーラム | | 2 | 12 | 13 | 9 | 2 | 4 | 14 | 11 | 30 | 7 | 104 | 9.2% | 0 |
| | | 1.5% | 4.4% | 5.1% | 21.4% | 10.5% | 10.5% | 10.4% | 16.4% | 21.9% | 21.2% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | | 130 | 274 | 255 | 42 | 19 | 38 | 134 | 67 | 137 | 33 | 1,129 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | | 11.5% | 24.3% | 22.6% | 3.7% | 1.7% | 3.4% | 11.9% | 5.9% | 12.1% | 2.9% | | | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,129)

各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示



②利用目的別の年代別の利用者属性

- ・大半の目的において、「50歳以上」の利用が70%程度を占めている。
- ・子育て関連では「20歳未満～49歳」の利用が70%程度を占めている。

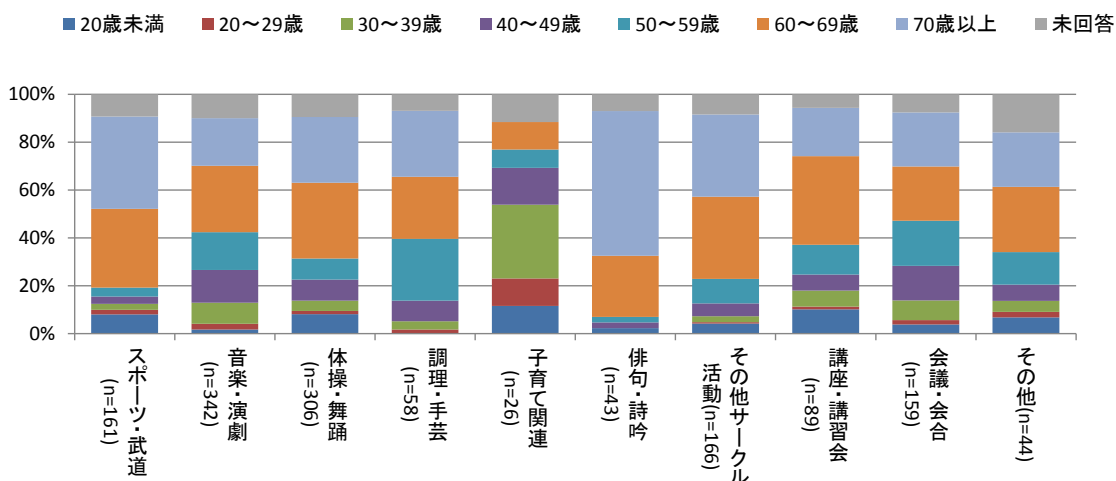
年代別の利用状況では、大半の目的において「50歳以上」の利用が70%以上を占めているものの、「音楽・演劇」、「会議・会合」では「40～49歳」、「子育て関連」では「20歳未満～49歳」の利用が、「講座・講習会」では「20歳未満」の利用が他の目的と比較して多くみられる。

図表 47: 施設利用機能の目的別・年代別利用状況(N=1,394)【問9×問1】

| 年代 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|
| 20歳未満 | | 13 | 6 | 25 | 0 | 3 | 1 | 7 | 9 | 6 | 3 | 73 | 5.2% | 0 |
| | | 8.1% | 1.8% | 8.2% | 0.0% | 11.5% | 2.3% | 4.2% | 10.1% | 3.8% | 6.8% | | | |
| 20～29歳 | | 3 | 8 | 4 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 25 | 1.8% | 0 |
| | | 1.9% | 2.3% | 1.3% | 1.7% | 11.5% | 0.0% | 0.6% | 1.1% | 1.9% | 2.3% | | | |
| 30～39歳 | | 4 | 30 | 13 | 2 | 8 | 0 | 4 | 6 | 13 | 2 | 82 | 5.9% | 0 |
| | | 2.5% | 8.8% | 4.2% | 3.4% | 30.8% | 0.0% | 2.4% | 6.7% | 8.2% | 4.5% | | | |
| 40～49歳 | | 5 | 47 | 27 | 5 | 4 | 1 | 9 | 6 | 23 | 3 | 130 | 9.3% | 0 |
| | | 3.1% | 13.7% | 8.8% | 8.6% | 15.4% | 2.3% | 5.4% | 6.7% | 14.5% | 6.8% | | | |
| 50～59歳 | | 6 | 54 | 27 | 15 | 2 | 1 | 17 | 11 | 30 | 6 | 169 | 12.1% | 0 |
| | | 3.7% | 15.8% | 8.8% | 25.9% | 7.7% | 2.3% | 10.2% | 12.4% | 18.9% | 13.6% | | | |
| 60～69歳 | | 53 | 95 | 97 | 15 | 3 | 11 | 57 | 33 | 36 | 12 | 412 | 29.6% | 2 |
| | | 32.9% | 27.8% | 31.7% | 25.9% | 11.5% | 25.6% | 34.3% | 37.1% | 22.6% | 27.3% | | | |
| 70歳以上 | | 62 | 68 | 84 | 16 | 0 | 26 | 57 | 18 | 36 | 10 | 377 | 27.0% | 3 |
| | | 38.5% | 19.9% | 27.5% | 27.6% | 0.0% | 60.5% | 34.3% | 20.2% | 22.6% | 22.7% | | | |
| 年代未回答 | | 15 | 34 | 29 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 12 | 7 | 126 | 9.0% | 0 |
| | | 9.3% | 9.9% | 9.5% | 6.9% | 11.5% | 7.0% | 8.4% | 5.6% | 7.5% | 15.9% | | | |
| 回答数 (n) | | 161 | 342 | 306 | 58 | 26 | 43 | 166 | 89 | 159 | 44 | 1,394 | 100.0% | 5 |
| 回答割合 (n÷N) | | 11.5% | 24.5% | 22.0% | 4.2% | 1.9% | 3.1% | 11.9% | 6.4% | 11.4% | 3.2% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,394)

各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(年代未回答を除く。)



③利用目的別の職業別・世帯構成別の利用者属性

- ・大半の利用目的において、「家事専業」の利用が40～60%程度を占めている。
- ・大半の利用目的において、「一人暮らし」、「子あり夫婦」、「子なし夫婦」の利用が60%以上を占めている。

職業・世帯構成別の利用状況では、「家事専業（主夫・主婦）」の利用が最も多く、「一人暮らし」、「子あり夫婦」、「子なし夫婦」の利用が多くなっている。目的別では、「音楽・演劇」、「子育て関連」、「会議・会合」、「その他」で「会社員・公務員」の利用が10%以上を占めている。

前述の年代とあわせると、多くの目的において「60歳以上」の「一人暮らし」や「夫婦世帯」の利用が多く、「子育て関連」では「20～49歳」の「子あり世帯」の利用が多くなっている。

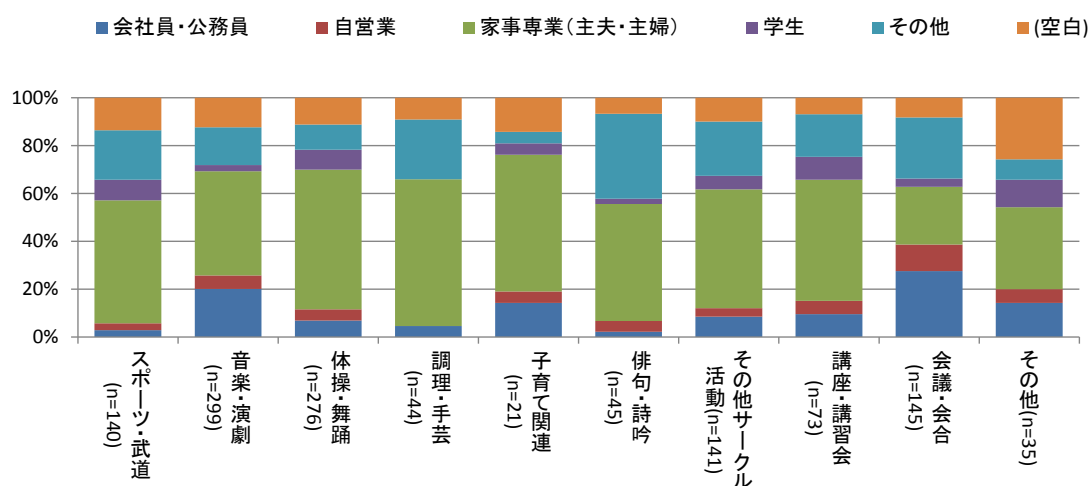
図表 48:施設利用機能の目的別・職業別利用状況(N=1,219)【問11×問1】

| 職業 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|-------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------|-------|-------|--------|--------|-------|
| 会社員・公務員 | | 4 | 60 | 19 | 2 | 3 | 1 | 12 | 7 | 40 | 5 | 153 | 12.6% | 0 |
| | | 2.9% | 20.1% | 6.9% | 4.5% | 14.3% | 2.2% | 8.5% | 9.6% | 27.6% | 14.3% | | | 0.0% |
| 自営業 | | 4 | 17 | 13 | 0 | 1 | 2 | 5 | 4 | 16 | 2 | 64 | 5.3% | 1 |
| | | 2.9% | 5.7% | 4.7% | 0.0% | 4.8% | 4.4% | 3.5% | 5.5% | 11.0% | 5.7% | | | 25.0% |
| 家事専業（主夫・主婦） | | 72 | 130 | 161 | 27 | 12 | 22 | 70 | 37 | 35 | 12 | 578 | 47.4% | 3 |
| | | 51.4% | 43.5% | 58.3% | 61.4% | 57.1% | 48.9% | 49.6% | 50.7% | 24.1% | 34.3% | | | 75.0% |
| 学生 | | 12 | 8 | 23 | 0 | 1 | 1 | 8 | 7 | 5 | 4 | 69 | 5.7% | 0 |
| | | 8.6% | 2.7% | 8.3% | 0.0% | 4.8% | 2.2% | 5.7% | 9.6% | 3.4% | 11.4% | | | 0.0% |
| その他 | | 29 | 47 | 29 | 11 | 1 | 16 | 32 | 13 | 37 | 3 | 218 | 17.9% | 0 |
| | | 20.7% | 15.7% | 10.5% | 25.0% | 4.8% | 35.6% | 22.7% | 17.8% | 25.5% | 8.6% | | | 0.0% |
| 職業未回答 | | 19 | 37 | 31 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 12 | 9 | 137 | 11.2% | 0 |
| | | 13.6% | 12.4% | 11.2% | 9.1% | 14.3% | 6.7% | 9.9% | 6.8% | 8.3% | 25.7% | | | 0.0% |
| 回答数 (n) | | 140 | 299 | 276 | 44 | 21 | 45 | 141 | 73 | 145 | 35 | 1,219 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | | 11.5% | 24.5% | 22.6% | 3.6% | 1.7% | 3.7% | 11.6% | 6.0% | 11.9% | 2.9% | 100.0% | - | - |

Nは、【問11 職業】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,219)

各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(職業未回答を除く。)

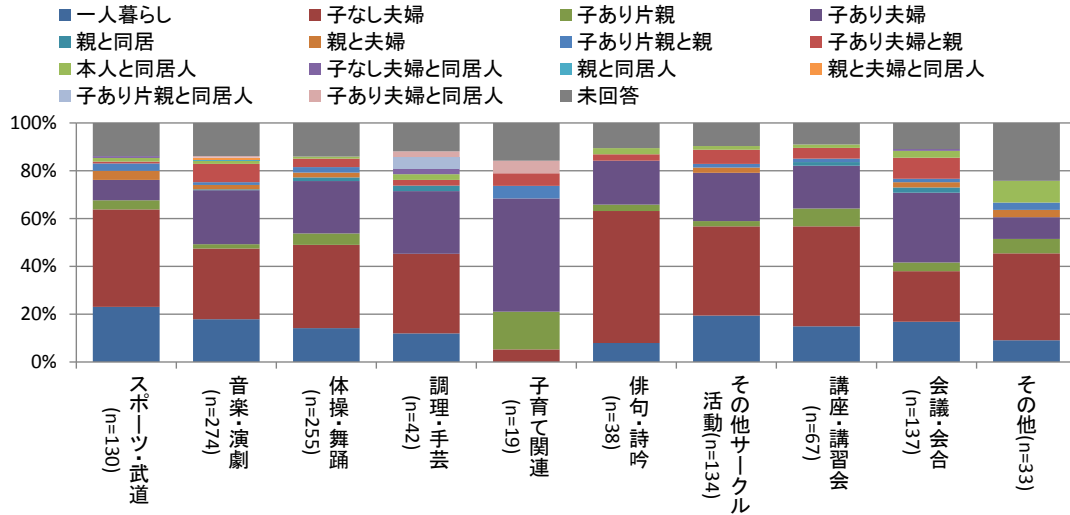
職業のうち「その他」には、パートアルバイトや無職(定年退職者等)が多く含まれている。



図表 49: 施設利用機能の目的別・世帯構成別利用状況(N=1,129)【問 12×問 1】

| 世帯構成 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 一人暮らし | 30 23.1% | 49 17.9% | 36 14.1% | 5 11.9% | 0 0.0% | 3 7.9% | 26 19.4% | 10 14.9% | 23 16.8% | 3 9.1% | 185 | 16.4% | 1 25.0% |
| 子なし夫婦 | 53 40.8% | 81 29.6% | 89 34.9% | 14 33.3% | 1 5.3% | 21 55.3% | 50 37.3% | 28 41.8% | 29 21.2% | 12 36.4% | 378 | 33.5% | 1 25.0% |
| 子あり片親 | 5 3.8% | 5 1.8% | 12 4.7% | 0 0.0% | 3 15.8% | 1 2.6% | 3 2.2% | 5 0.0% | 5 3.6% | 2 6.1% | 41 | 3.6% | 0 0.0% |
| 子あり夫婦 | 11 8.5% | 62 22.6% | 56 22.0% | 11 26.2% | 9 47.4% | 7 18.4% | 27 20.1% | 12 17.9% | 40 29.2% | 3 9.1% | 238 | 21.1% | 1 25.0% |
| 親と同居 | 0 0.0% | 1 0.4% | 4 1.6% | 1 2.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 1.5% | 3 2.2% | 0 0.0% | 10 | 0.9% | 0 0.0% |
| 親と夫婦 | 5 3.8% | 5 1.8% | 5 2.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 2.2% | 0 0.0% | 3 2.2% | 1 3.0% | 22 | 1.9% | 0 0.0% |
| 子あり片親と親 | 4 3.1% | 3 1.1% | 6 2.4% | 0 0.0% | 1 5.3% | 0 0.0% | 2 1.5% | 1 1.5% | 2 1.5% | 1 3.0% | 20 | 1.8% | 0 0.0% |
| 子あり夫婦と親 | 1 0.8% | 21 7.7% | 9 3.5% | 1 2.4% | 1 5.3% | 1 2.6% | 8 6.0% | 3 4.5% | 12 8.8% | 0 0.0% | 57 | 5.0% | 0 0.0% |
| 本人と同居人 | 2 1.5% | 4 1.5% | 2 0.8% | 1 2.4% | 0 0.0% | 1 2.6% | 2 1.5% | 1 1.5% | 4 2.9% | 3 9.1% | 20 | 1.8% | 0 0.0% |
| 子なし夫婦と同居人 | 1 0.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 2.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 3 | 0.3% | 0 0.0% |
| 親と同居人 | 0 0.0% | 1 0.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 | 0.1% | 0 0.0% |
| 親と夫婦と同居人 | 0 0.0% | 2 0.7% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 | 0.2% | 0 0.0% |
| 子あり片親と同居人 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 4.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 | 0.2% | 0 0.0% |
| 子あり夫婦と同居人 | 0 0.0% | 2 0.7% | 0 0.0% | 1 2.4% | 1 5.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 4 | 0.4% | 0 0.0% |
| 世帯構成未回答 | 18 13.8% | 38 13.9% | 36 14.1% | 5 11.9% | 3 15.8% | 4 10.5% | 13 9.7% | 6 9.0% | 15 10.9% | 8 24.2% | 146 | 12.9% | 1 25.0% |
| 回答数 (n) | 130 | 274 | 255 | 42 | 19 | 38 | 134 | 67 | 137 | 33 | 1,129 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | 11.5% | 24.3% | 22.6% | 3.7% | 1.7% | 3.4% | 11.9% | 5.9% | 12.1% | 2.9% | 100.0% | - | - |

Nは、【問 1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,129)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(世帯構成未回答を除く。)



④利用目的別の利用手段、施設までの時間別、許容する時間別の利用者属性

- いずれの利用目的においても、「徒歩」、「自動車」の利用が大半を占めている。
- 利用手段と施設までの時間では、「30分以内」が50%以上を占めている。
- 許容できる施設までの時間では、「30分～1時間以内」が50%以上と多くなっている

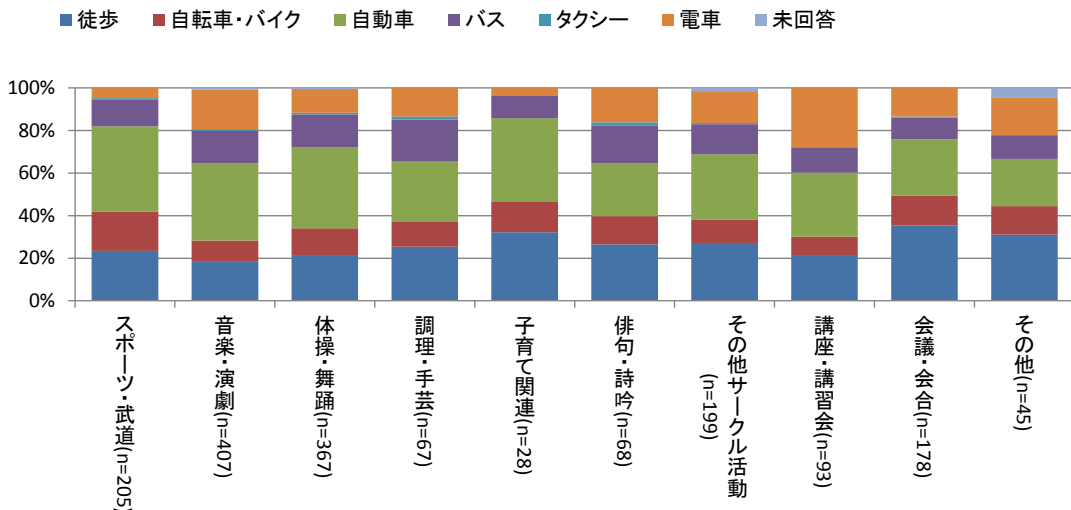
利用手段では、いずれの目的においても「徒歩」と「自動車」の利用で50%以上を占めているものの、「バス」による利用も10%以上を占めている。また、「講座・講習会」では「電車」による利用が20%以上とやや多くなっている。

施設までの時間では、大半の目的において「30分以内」が50%以上を占めている。許容できる施設までの時間では、いずれの利用目的においても「30分～1時間以内」が50%以上を占め、実際にかかった時間よりもやや長くなっている。

図表 50: 施設利用機能の目的別・利用手段別利用状況 (N=1,657)【問2×問1】

| 利用手段 \ 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 徒歩 | 48 23.4% | 76 18.7% | 79 21.5% | 17 25.4% | 9 32.1% | 18 26.5% | 54 27.1% | 20 21.5% | 63 35.4% | 14 31.1% | 398 | 24.0% | 1 25.0% |
| 自転車・バイク | 38 18.5% | 39 9.6% | 46 12.5% | 8 11.9% | 4 14.3% | 9 13.2% | 22 11.1% | 8 8.6% | 25 14.0% | 6 13.3% | 205 | 12.4% | 0 0.0% |
| 自動車 | 82 40.0% | 148 36.4% | 139 37.9% | 19 28.4% | 11 39.3% | 17 25.0% | 61 30.7% | 28 30.1% | 47 26.4% | 10 22.2% | 562 | 33.9% | 1 25.0% |
| バス | 26 12.7% | 62 15.2% | 57 15.5% | 13 19.4% | 3 10.7% | 12 17.6% | 28 14.1% | 11 11.8% | 18 10.1% | 5 11.1% | 235 | 14.2% | 0 0.0% |
| タクシー | 1 0.5% | 3 0.7% | 3 0.8% | 1 1.5% | 0 0.0% | 1 1.5% | 1 0.5% | 0 0.0% | 1 0.6% | 0 0.0% | 11 | 0.7% | 0 0.0% |
| 電車 | 10 4.9% | 76 18.7% | 41 11.2% | 9 13.4% | 1 3.6% | 11 16.2% | 30 15.1% | 26 28.0% | 24 13.5% | 8 17.8% | 236 | 14.2% | 0 0.0% |
| 手段未回答 | 0 0.0% | 3 0.7% | 2 0.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 3 1.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 4.4% | 10 | 0.6% | 2 50.0% |
| 回答数 (n) | 205 | 407 | 367 | 67 | 28 | 68 | 199 | 93 | 178 | 45 | 1,657 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | 12.4% | 24.6% | 22.1% | 4.0% | 1.7% | 4.1% | 12.0% | 5.6% | 10.7% | 2.7% | 100.0% | - | - |

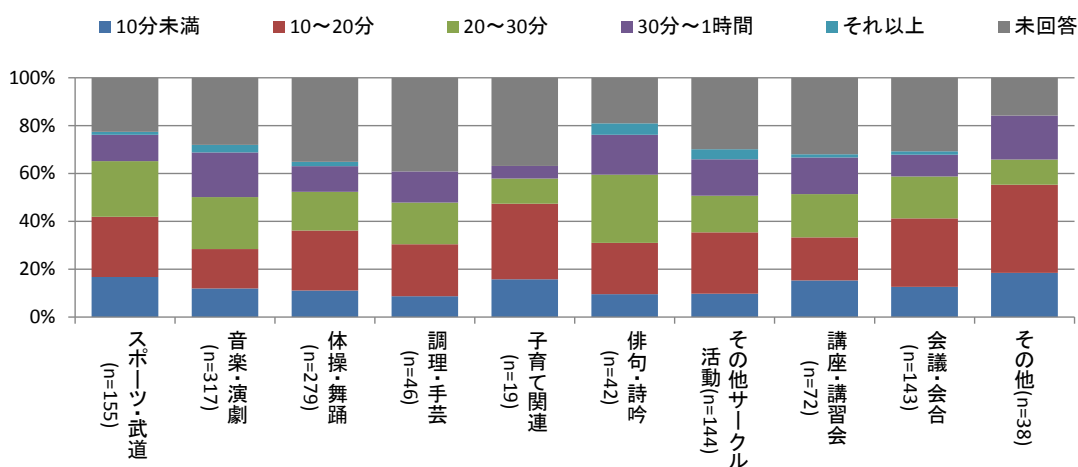
Nは、【問2 利用手段】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,657)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(手段未回答を除く。)



図表 51: 施設利用機能の目的別・施設までの時間別利用状況(N=1,255)【問2×問1】

| 施設までの時間 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 10分未満 | | 26 16.8% | 38 12.0% | 31 11.1% | 4 8.7% | 3 15.8% | 4 9.5% | 14 9.7% | 11 15.3% | 18 12.6% | 7 18.4% | 156 | 12.4% | 1 25.0% |
| 10～20分 | | 39 25.2% | 52 16.4% | 70 25.1% | 10 21.7% | 6 31.6% | 9 21.4% | 37 25.7% | 13 18.1% | 41 28.7% | 14 36.8% | 291 | 23.2% | 0 0.0% |
| 20～30分 | | 36 23.2% | 69 21.8% | 45 16.1% | 8 17.4% | 2 10.5% | 12 28.6% | 22 15.3% | 13 18.1% | 25 17.5% | 4 10.5% | 236 | 18.8% | 0 0.0% |
| 30分～1時間 | | 17 11.0% | 59 18.6% | 30 10.8% | 6 13.0% | 1 5.3% | 7 16.7% | 22 15.3% | 11 15.3% | 13 9.1% | 7 18.4% | 173 | 13.8% | 0 0.0% |
| それ以上 | | 2 1.3% | 10 3.2% | 5 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 4.8% | 6 4.2% | 1 1.4% | 2 1.4% | 0 0.0% | 28 | 2.2% | 0 0.0% |
| 時間未回答 | | 35 22.6% | 89 28.1% | 98 35.1% | 18 39.1% | 7 36.8% | 8 19.0% | 43 29.9% | 23 31.9% | 44 30.8% | 6 15.8% | 371 | 29.6% | 3 75.0% |
| 回答数 (n) | | 155 | 317 | 279 | 46 | 19 | 42 | 144 | 72 | 143 | 38 | 1,255 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | | 12.4% | 25.3% | 22.2% | 3.7% | 1.5% | 3.3% | 11.5% | 5.7% | 11.4% | 3.0% | 100.0% | - | - |

Nは、【問2 施設までの時間】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,255)
各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)



図表 52: 施設利用機能の目的別・許容できる時間別利用状況(N=1,915)【問6×問1】

| 許容できる施設までの時間 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|--------------|-------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------|--------|------------|
| 10分未満 | | 3 1.5% | 13 2.8% | 12 2.8% | 2 2.9% | 2 6.3% | 4 5.7% | 5 2.2% | 1 0.8% | 8 3.3% | 2 3.6% | 52 | 2.7% | 1 25.0% |
| 10～20分 | | 28 13.6% | 40 8.7% | 54 12.7% | 9 13.2% | 7 21.9% | 2 2.9% | 32 14.0% | 13 10.6% | 40 16.3% | 11 19.6% | 236 | 12.3% | 0 0.0% |
| 20～30分 | | 44 21.4% | 92 20.0% | 92 21.6% | 17 25.0% | 5 15.6% | 20 28.6% | 39 17.1% | 21 17.1% | 46 18.8% | 8 14.3% | 384 | 20.1% | 0 0.0% |
| 30分～1時間 | | 114 55.3% | 267 57.9% | 235 55.2% | 36 52.9% | 16 50.0% | 41 58.6% | 130 57.0% | 85 69.1% | 141 57.6% | 33 58.9% | 1098 | 57.3% | 0 0.0% |
| それ以上 | | 12 5.8% | 40 8.7% | 24 5.6% | 3 4.4% | 1 3.1% | 3 4.3% | 15 6.6% | 1 0.8% | 8 3.3% | 2 3.6% | 109 | 5.7% | 0 0.0% |
| 時間未回答 | | 5 2.4% | 9 2.0% | 9 2.1% | 1 1.5% | 1 3.1% | 0 0.0% | 7 3.1% | 2 1.6% | 2 0.8% | 0 0.0% | 36 | 1.9% | 3 75.0% |
| 回答数 (n) | | 206 | 461 | 426 | 68 | 32 | 70 | 228 | 123 | 245 | 56 | 1,915 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | | 10.8% | 24.1% | 22.2% | 3.6% | 1.7% | 3.7% | 11.9% | 6.4% | 12.8% | 2.9% | 100.0% | - | - |

Nは、【問6 施設までの時間】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,915)
各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(時間未回答を除く。)

⑤利用目的別の利用単位、利用部屋の利用者属性

- ・「午前9時～正午」、「午後1時～5時」までの利用が80%程度を占めている。
- ・「ホール」、「会議室」、「和室」、「音楽室」の利用が70%以上を占めている。

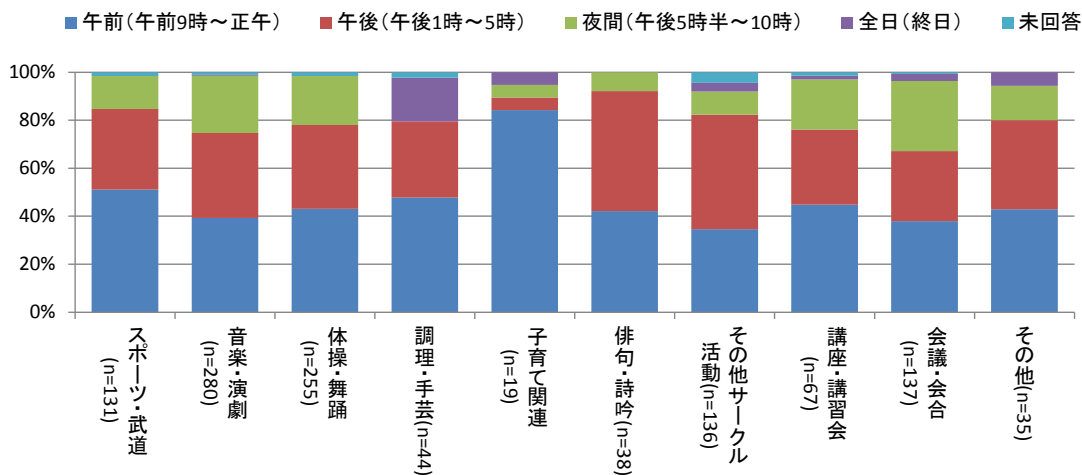
利用単位では、「午前9時～正午」、「午後1時～5時」までの利用が80%程度を占めているものの、「音楽・演劇」、「体操・舞踊」、「会議・会合」の利用は「夜間午後5時半～10時」も20%以上と多くなっている。

利用部屋種別では、大半の目的において、「ホール」、「会議室」、「和室」の利用が多くなっているものの、利用目的によっては、「音楽室」や「調理室」の利用も20%以上と多くなっている。利用部屋全体の傾向としては、「ホール」、「会議室」、「多目的室」、「和室」等の様々な目的で利用されている部屋の利用が多く、「料理講習室」、「美術工芸室」、「視聴覚室」等の特定の目的で利用されている部屋の利用が少ない傾向がある。

図表 53: 施設利用機能の目的別・利用単位別利用状況 (N=1,142)【問3×問1】

| 目的分類名 利用単位 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 午前(午前9時～正午) | 67 51.1% | 110 39.3% | 110 43.1% | 21 47.7% | 16 84.2% | 16 42.1% | 47 34.6% | 30 44.8% | 52 38.0% | 15 42.9% | 484 | 42.4% | 2 33.3% |
| 午後(午後1時～5時) | 44 33.6% | 99 35.4% | 89 34.9% | 14 31.8% | 1 5.3% | 19 50.0% | 65 47.8% | 21 31.3% | 40 29.2% | 13 37.1% | 405 | 35.5% | 0 0.0% |
| 夜間(午後5時半～10時) | 18 13.7% | 67 23.9% | 52 20.4% | 0 0.0% | 1 5.3% | 3 7.9% | 13 9.6% | 14 20.9% | 40 29.2% | 5 14.3% | 213 | 18.7% | 2 33.3% |
| 全日(終日) | 0 0.0% | 1 0.4% | 0 0.0% | 8 18.2% | 1 5.3% | 0 0.0% | 5 3.7% | 1 1.5% | 4 2.9% | 2 5.7% | 22 | 1.9% | 0 0.0% |
| 利用単位未回答 | 2 1.5% | 3 1.1% | 4 1.6% | 1 2.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 6 4.4% | 1 1.5% | 1 0.7% | 0 0.0% | 18 | 1.6% | 2 33.3% |
| 回答数(n) | 131 | 280 | 255 | 44 | 19 | 38 | 136 | 67 | 137 | 35 | 1,142 | 100.0% | 6 |
| 回答割合(n÷N) | 11.5% | 24.5% | 22.3% | 3.9% | 1.7% | 3.3% | 11.9% | 5.9% | 12.0% | 3.1% | 100.0% | - | - |

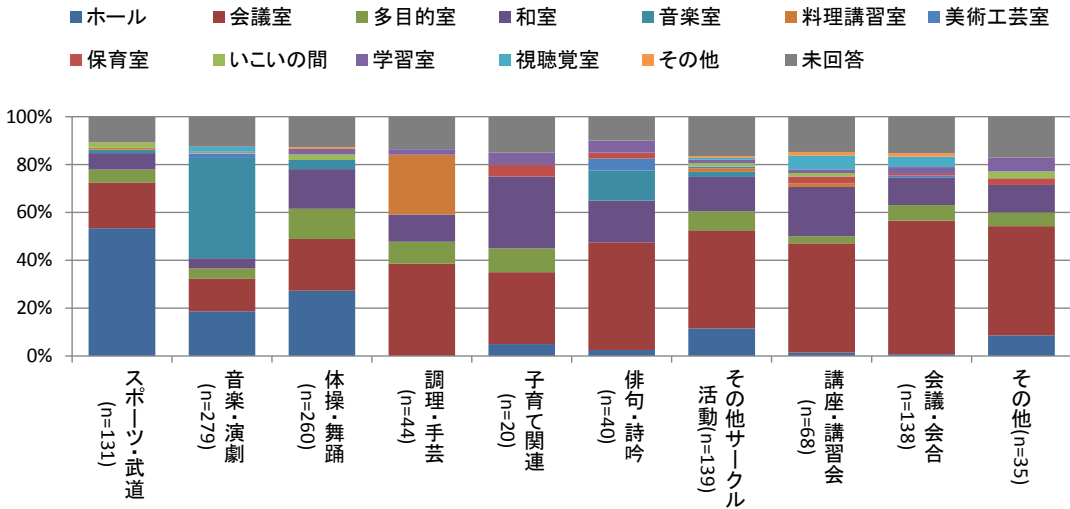
Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,142)
各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(利用単位未回答を除く。)



図表 54: 施設利用機能の目的別・利用部屋別利用状況(N=1,154)【問3×問1】

| 利用部屋種別 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|------------|-------------|--------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| ホール | 70 53.4% | 52 18.6% | 71 27.3% | 0 0.0% | 1 5.0% | 1 2.5% | 16 11.5% | 1 1.5% | 1 0.7% | 3 8.6% | 216 | 18.7% | 1 25.0% |
| 会議室 | 25 19.1% | 38 13.6% | 56 21.5% | 17 38.6% | 6 30.0% | 18 45.0% | 57 41.0% | 31 45.6% | 77 55.8% | 16 45.7% | 341 | 29.5% | 0 0.0% |
| 多目的室 | 7 5.3% | 12 4.3% | 33 12.7% | 4 9.1% | 2 10.0% | 0 0.0% | 11 7.9% | 2 2.9% | 9 6.5% | 2 5.7% | 82 | 7.1% | 0 0.0% |
| 和室 | 9 6.9% | 12 4.3% | 43 16.5% | 5 11.4% | 6 30.0% | 7 17.5% | 20 14.4% | 14 20.6% | 16 11.6% | 4 11.4% | 136 | 11.8% | 0 0.0% |
| 音楽室 | 2 1.5% | 117 41.9% | 10 3.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 5 12.5% | 3 2.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 137 | 11.9% | 0 0.0% |
| 料理講習室 | 1 0.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 11 25.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 1.4% | 1 1.5% | 0 0.0% | 0 0.0% | 15 | 1.3% | 0 0.0% |
| 美術工芸室 | 0 0.0% | 5 1.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 5.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 9 | 0.8% | 0 0.0% |
| 保育室 | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 5.0% | 1 2.5% | 0 0.0% | 2 2.9% | 1 0.7% | 1 2.9% | 6 | 0.5% | 0 0.0% |
| いこいの間 | 3 2.3% | 1 0.4% | 6 2.3% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 1.4% | 1 1.5% | 0 0.0% | 1 2.9% | 14 | 1.2% | 1 25.0% |
| 学習室 | 0 0.0% | 1 0.4% | 6 2.3% | 1 2.3% | 1 5.0% | 2 5.0% | 2 1.4% | 1 1.5% | 4 2.9% | 2 5.7% | 20 | 1.7% | 0 0.0% |
| 視聴覚室 | 0 0.0% | 6 2.2% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.7% | 4 5.9% | 6 4.3% | 0 0.0% | 17 | 1.5% | 0 0.0% |
| その他 | 0 0.0% | 0 0.0% | 2 0.8% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.7% | 1 1.5% | 2 1.4% | 0 0.0% | 6 | 0.5% | 0 0.0% |
| 部屋種別未回答 | 14 10.7% | 35 12.5% | 33 12.7% | 6 13.6% | 3 15.0% | 4 10.0% | 23 16.5% | 10 14.7% | 21 15.2% | 6 17.1% | 155 | 13.4% | 2 50.0% |
| 回答数 (n) | 131 | 279 | 260 | 44 | 20 | 40 | 139 | 68 | 138 | 35 | 1,154 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | 11.4% | 24.2% | 22.5% | 3.8% | 1.7% | 3.5% | 12.0% | 5.9% | 12.0% | 3.0% | 100.0% | - | - |

Nは、【問3 利用部屋種別】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,154)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(部屋種別未回答を除く。)



⑥利用目的別の利用頻度別の利用者属性

- ・いずれの目的においても「月に数回」の利用が50%以上を占めている。
- ・「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「その他サークル活動」、「講座・講習会」については、「週に数回」の利用も10%以上とやや多い。

目的別の利用頻度では、いずれの目的においても「月に数回」の利用が50%以上と最も多くなっている。

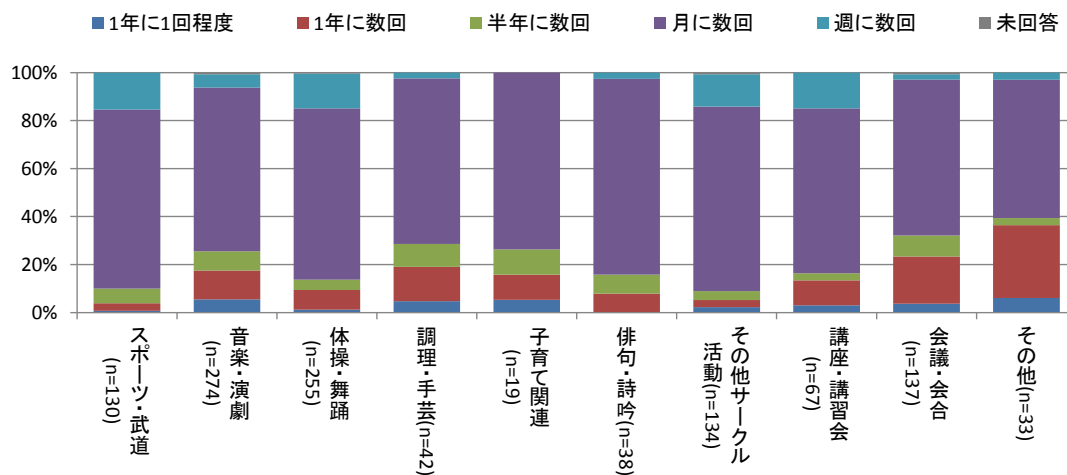
目的別では、「音楽・演劇」、「調理・手芸」、「子育て関連」、「講座・講習会」、「会議・会合」、「その他」で「1年に数回」、「スポーツ・武道」、「体操・演劇」、「その他サークル活動」、「講座・講習会」では「週に数回」の利用が10%以上と多くなっている。

図表 55: 施設利用機能の目的別・利用頻度別利用状況 (N=1,129)【問4×問1】

| 目的分類名 利用頻度 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|------------|
| 1年に1回程度 | 1 0.8% | 15 5.5% | 3 1.2% | 2 4.8% | 1 5.3% | 0 0.0% | 3 2.2% | 2 3.0% | 5 3.6% | 2 6.1% | 34 | 3.0% | 0 0.0% |
| 1年に数回 | 4 3.1% | 33 12.0% | 21 8.2% | 6 14.3% | 2 10.5% | 3 7.9% | 4 3.0% | 7 10.4% | 27 19.7% | 10 30.3% | 117 | 10.4% | 0 0.0% |
| 半年に数回 | 8 6.2% | 22 8.0% | 11 4.3% | 4 9.5% | 2 10.5% | 3 7.9% | 5 3.7% | 2 3.0% | 12 8.8% | 1 3.0% | 70 | 6.2% | 0 0.0% |
| 月に数回 | 97 74.6% | 187 68.2% | 182 71.4% | 29 69.0% | 14 73.7% | 31 81.6% | 103 76.9% | 46 68.7% | 89 65.0% | 19 57.6% | 797 | 70.6% | 2 50.0% |
| 週に数回 | 20 15.4% | 15 5.5% | 37 14.5% | 1 2.4% | 0 0.0% | 1 2.6% | 18 13.4% | 10 14.9% | 3 2.2% | 1 3.0% | 106 | 9.4% | 0 0.0% |
| 頻度未回答 | 0 0.0% | 2 0.7% | 1 0.4% | 0 0.0% | 0 0.0% | 0 0.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 1 0.7% | 0 0.0% | 5 | 0.4% | 2 50.0% |
| 回答数 (n) | 130 | 274 | 255 | 42 | 19 | 38 | 134 | 67 | 137 | 33 | 1,129 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | 11.5% | 24.3% | 22.6% | 3.7% | 1.7% | 3.4% | 11.9% | 5.9% | 12.1% | 2.9% | 100.0% | - | - |

Nは、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,129)

各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(頻度未回答を除く。)



⑦利用目的別の利用理由別の利用者属性

- ・当該施設を利用した理由では、大半の目的で「自宅・職場が近い」と「広さや設備が整っている」で40%以上を占めている。
- ・「体操・舞踊」、「調理・手芸」、「子育て関連」、「その他サークル活動」、「その他」では、「広さや設備が整っている」が20%以上とやや多い

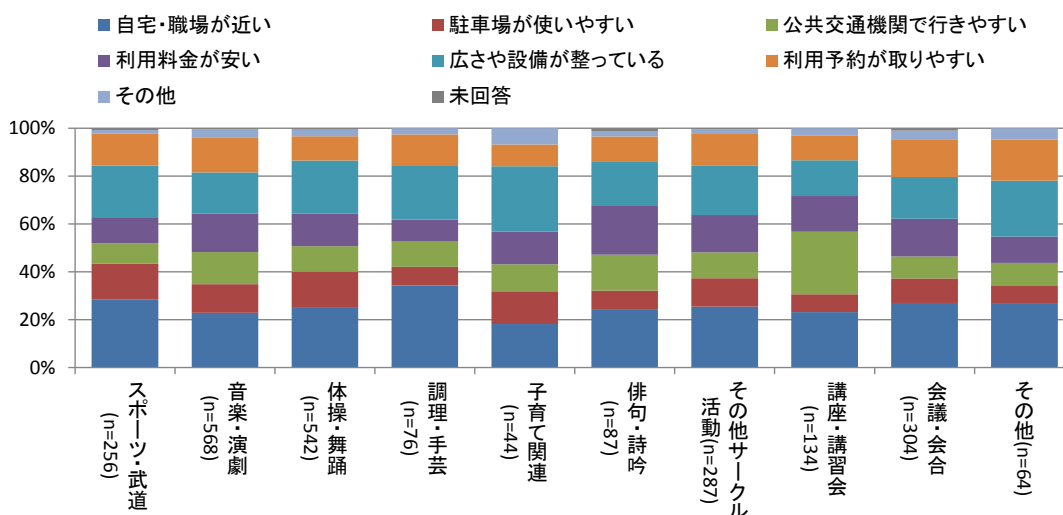
当該施設を利用した理由では、複数の理由を挙げている傾向がみられるものの、大半の目的で「自宅・職場が近い」が最も多くなっている。目的別では、「スポーツ・武道」、「体操・舞踊」、「調理・手芸」、「子育て関連」、「その他サークル活動」、「その他」においては「広さや設備が整っている」が20%以上とやや多くなっている。

その他の理由では、「利用者が集まりやすいため」、「他施設の予約がとれないため」、「特定の目的に利用するため」等の意見が複数みられる。

図表 56: 施設利用機能の地域別・利用理由別利用状況 (N=2,362)【問5×問1】

| 利用理由 | 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|--------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 自宅・職場が近い | | 73 | 130 | 137 | 26 | 8 | 21 | 73 | 31 | 82 | 17 | 598 | 25.3% | 0 |
| | | 28.5% | 22.9% | 25.3% | 34.2% | 18.2% | 24.1% | 25.4% | 23.1% | 27.0% | 26.6% | | | 0.0% |
| 駐車場が使いやすい | | 38 | 68 | 80 | 6 | 6 | 7 | 34 | 10 | 31 | 5 | 285 | 12.1% | 1 |
| | | 14.8% | 12.0% | 14.8% | 7.9% | 13.6% | 8.0% | 11.8% | 7.5% | 10.2% | 7.8% | | | 25.0% |
| 公共交通機関で行きやすい | | 22 | 76 | 58 | 8 | 5 | 13 | 31 | 35 | 28 | 6 | 282 | 11.9% | 0 |
| | | 8.6% | 13.4% | 10.7% | 10.5% | 11.4% | 14.9% | 10.8% | 26.1% | 9.2% | 9.4% | | | 0.0% |
| 利用料金が安い | | 27 | 92 | 74 | 7 | 6 | 18 | 45 | 20 | 48 | 7 | 344 | 14.6% | 0 |
| | | 10.5% | 16.2% | 13.7% | 9.2% | 13.6% | 20.7% | 15.7% | 14.9% | 15.8% | 10.9% | | | 0.0% |
| 広さや設備が整っている | | 56 | 97 | 120 | 17 | 12 | 16 | 59 | 20 | 53 | 15 | 465 | 19.7% | 0 |
| | | 21.9% | 17.1% | 22.1% | 22.4% | 27.3% | 18.4% | 20.6% | 14.9% | 17.4% | 23.4% | | | 0.0% |
| 利用予約が取りやすい | | 34 | 82 | 55 | 10 | 4 | 9 | 38 | 14 | 48 | 11 | 305 | 12.9% | 1 |
| | | 13.3% | 14.4% | 10.1% | 13.2% | 9.1% | 10.3% | 13.2% | 10.4% | 15.8% | 17.2% | | | 25.0% |
| その他 | | 4 | 21 | 15 | 2 | 3 | 2 | 6 | 4 | 11 | 3 | 71 | 3.0% | 0 |
| | | 1.6% | 3.7% | 2.8% | 2.6% | 6.8% | 2.3% | 2.1% | 3.0% | 3.6% | 4.7% | | | 0.0% |
| 理由未回答 | | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 12 | 0.5% | 2 |
| | | 0.8% | 0.4% | 0.6% | 0.0% | 0.0% | 1.1% | 0.3% | 0.0% | 1.0% | 0.0% | | | 50.0% |
| 回答数 (n) | | 256 | 568 | 542 | 76 | 44 | 87 | 287 | 134 | 304 | 64 | 2,362 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | | 10.8% | 24.0% | 22.9% | 3.2% | 1.9% | 3.7% | 12.2% | 5.7% | 12.9% | 2.7% | | | - |

Nは、【問5 利用理由】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(2,362)
各利用目的で20%以上の回答を網掛けで表示(理由未回答を除く。)



⑧利用目的別のその他利用施設の状況

- ・同様の利用目的で当該施設以外の施設利用は、「(他の) 市民センター、コミュニティセンター等」が全体で40%以上を占めている。
- ・「調理・手芸」、「俳句・詩吟」では、単独の施設のみを利用している割合が50%以上を占めている。

同様の目的で当該施設以外の施設利用があるかでは、大半の目的において「(他の) 市民センター、コミュニティセンター等」の利用が多くなっているものの、「調理・手芸」、「俳句・詩吟」では、単独の施設のみを利用している割合が50%以上と高い。

また、「音楽・演劇」、「講座・講習会」では「町田市民ホール、ポプリホール鶴川」、「体操・舞踊」、「子育て関連」、「俳句・詩吟」では「民間施設」の利用がそれぞれ10%以上とやや多くなっている。

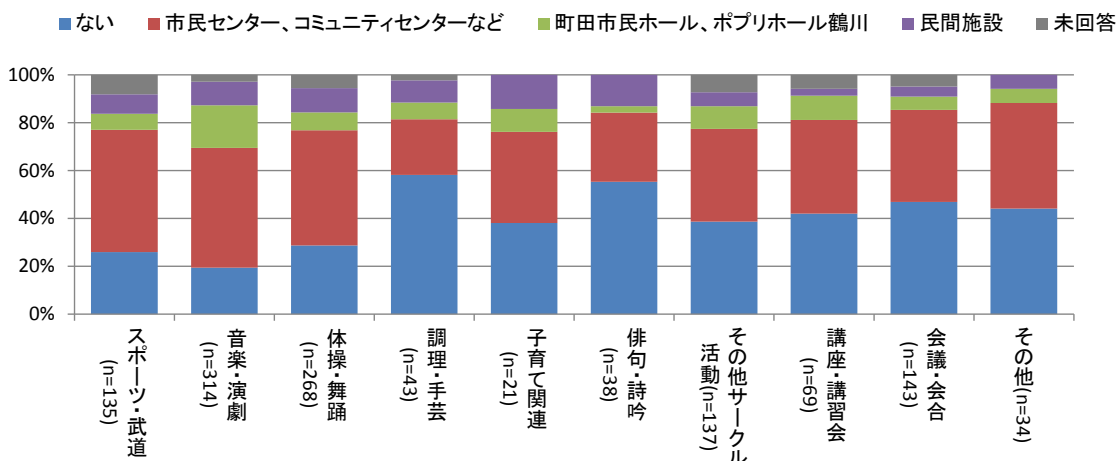
その他の施設を利用する理由としては、「利用予約がとれない(抽選に外れた)ため」という理由が過半数を占めている。

他に利用している施設としては、公民館、市民文学館、すずかけ会館、成瀬会館、成瀬が丘ふれあい会館、3丁目会館、せりがや会館等の各種会館、ことば文学館、109 旧中央公民館、都営住宅の集会所、ソレイユさがみはら、個人宅等が挙げられている。

図表 57: 施設利用機能の目的別・その他利用施設の状況(N=1,202)【問7×問1】

| 目的分類名 | スポーツ・武道 | 音楽・演劇 | 体操・舞踊 | 調理・手芸 | 子育て関連 | 俳句・詩吟 | その他サークル活動 | 講座・講習会 | 会議・会合 | その他 | N | 構成比 | 目的未回答 |
|---------------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|
| その他利用施設 | | | | | | | | | | | | | |
| ない | 35 | 61 | 77 | 25 | 8 | 21 | 53 | 29 | 67 | 15 | 391 | 32.5% | 0 |
| | 25.9% | 19.4% | 28.7% | 58.1% | 38.1% | 55.3% | 38.7% | 42.0% | 46.9% | 44.1% | | | 0.0% |
| 市民センター、コミュニティセンターなど | 69 | 157 | 129 | 10 | 8 | 11 | 53 | 27 | 55 | 15 | 534 | 44.4% | 0 |
| | 51.1% | 50.0% | 48.1% | 23.3% | 38.1% | 28.9% | 38.7% | 39.1% | 38.5% | 44.1% | | | 0.0% |
| 町田市民ホール、ポプリホール鶴川 | 9 | 56 | 20 | 3 | 2 | 1 | 13 | 7 | 8 | 2 | 121 | 10.1% | 0 |
| | 6.7% | 17.8% | 7.5% | 7.0% | 9.5% | 2.6% | 9.5% | 10.1% | 5.6% | 5.9% | | | 0.0% |
| 民間施設 | 11 | 31 | 27 | 4 | 3 | 5 | 8 | 2 | 6 | 2 | 99 | 8.2% | 0 |
| | 8.1% | 9.9% | 10.1% | 9.3% | 14.3% | 13.2% | 5.8% | 2.9% | 4.2% | 5.9% | | | 0.0% |
| 時間未回答 | 11 | 9 | 15 | 1 | 0 | 0 | 10 | 4 | 7 | 0 | 57 | 4.7% | 4 |
| | 8.1% | 2.9% | 5.6% | 2.3% | 0.0% | 0.0% | 7.3% | 5.8% | 4.9% | 0.0% | | | 100.0% |
| 回答数 (n) | 135 | 314 | 268 | 43 | 21 | 38 | 137 | 69 | 143 | 34 | 1,202 | 100.0% | 4 |
| 回答割合 (n÷N) | 11.2% | 26.1% | 22.3% | 3.6% | 1.7% | 3.2% | 11.4% | 5.7% | 11.9% | 2.8% | | | - |

Nは、【問7 その他利用施設】、【問1 利用目的】の複数回答を加味した数値(1,202)
各利用目的で10%以上の回答を網掛けで表示(未回答を除く。)



行政窓口・地域センターの業務と配置の再構築に関する調査研究

－ 2018年3月発行－

町田市 市民部 市民総務課

〒194-8520

東京都町田市森野2-2-22

電話 042-722-3111（代表）

一般財団法人 地方自治研究機構

〒104-0061

東京都中央区銀座7-14-16 太陽銀座ビル2階

電話 03-5148-0661（代表）

