
公共施設の集約化や行政窓口の再編等に関する
アンケート調査結果（本編）

平成25年3月

尼崎市

目 次

アンケート調査の概要	1
調査結果	3
1 保健福祉業務の窓口等の集約・再編について	4
2 証明コーナーの集約について	8
3 地域振興センターと地区会館の複合化による建替えについて	13
4 地域振興センターと地区会館の複合施設の設置場所について	17
5 施設や窓口配置等に関する意見の概要について	21
6 まとめ	26
アンケート調査票	27

アンケート調査の概要

アンケート調査の概要

1 調査の目的

公共施設の最適化に向けた取組の策定にあたり、現行の窓口、施設の利用実態や再編の影響のほか、各地区に整備を予定している複合施設の設置場所等について、広く市民の意見を聞き、今後、計画を推進していく上での基礎資料とするため。

2 実施概要

(1) 調査対象者 平成24年10月1日時点で20歳以上の市民3,000人

(2) 抽出方法 住民基本台帳から無作為抽出

(3) 調査方法 各戸配布・郵送回収

(4) 調査期間 平成24年11月9日(金)～11月26日(月)

(5) 回収結果

配布数	回収数	回収率
3,000	1,220	40.7%

回答者の主な属性

(性別)

男性	女性	不明
444	570	206
36.4%	46.7%	16.9%

(年齢)

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代
145	209	197	158
11.9%	17.1%	16.1%	13.0%
60歳代	70歳代	80歳以上	不明
220	191	85	15
18.0%	15.7%	7.0%	1.2%

(地区)

中央	小田	大庄	立花	武庫	園田	不明
143	181	140	276	210	239	31
11.7%	14.8%	11.5%	22.6%	17.2%	19.6%	2.5%

調査結果

- 1 保健福祉業務の窓口等の集約・再編について
- 2 証明コーナーの集約について
- 3 地域振興センターと地区会館の複合化による建替えについて
- 4 地域振興センターと地区会館の複合施設の設置場所について
- 5 施設や窓口配置等に関する意見の概要について
- 6 まとめ

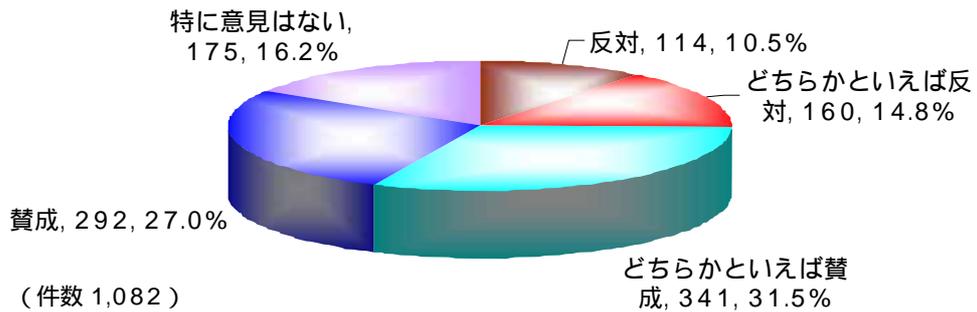
1 保健福祉業務の窓口等の集約・再編について

- ✓ 取組内容に対する賛否について、全体では、3/4 程度が「賛成」「どちらかといえば賛成」または「特に意見はない」と回答している。
- ✓ 年齢層や地区といった内訳で見た場合も、「反対」「どちらかといえば反対」との回答は最大で3割程度となっている。

質問 保健福祉業務を行う窓口等の集約・再編について、あなたの考えに最も近いものはどれですか。(丸印は1つ)

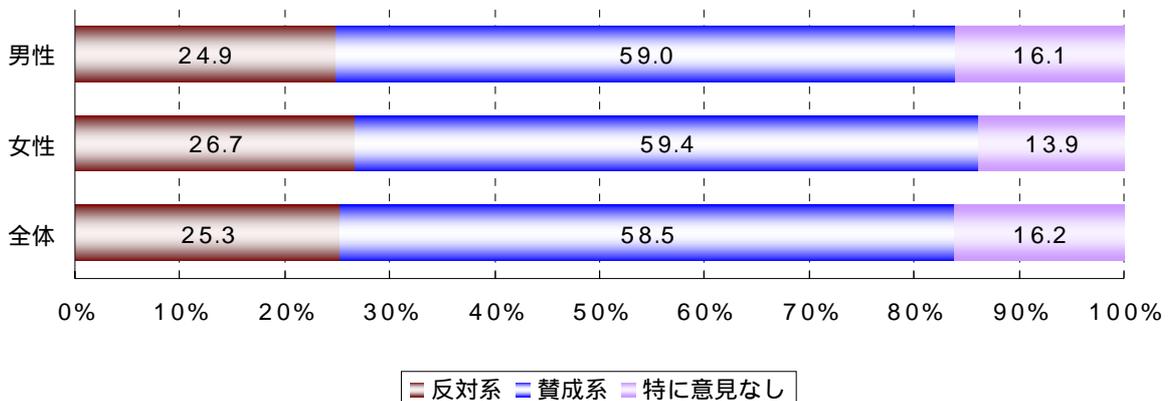
(1) 全体集計

「分からない」及び無回答を除く層で見ると、「反対」及び「どちらかといえば反対」(以下、「反対系」とする。)と答えたのは25%程度であり、残りの75%程度は「賛成」及び「どちらかといえば賛成」(以下、「賛成系」とする。)または「特に意見はない」と回答している。



(2) 内訳別集計

性別ごとの賛否の状況を「分からない」及び無回答を除く層で見ると、男性のうち反対系は24.9%、女性のうち反対系は26.7%となっている。男女で若干の差はあるものの、いずれも反対系の割合は1/4程度で、全体と同様の傾向となっている。



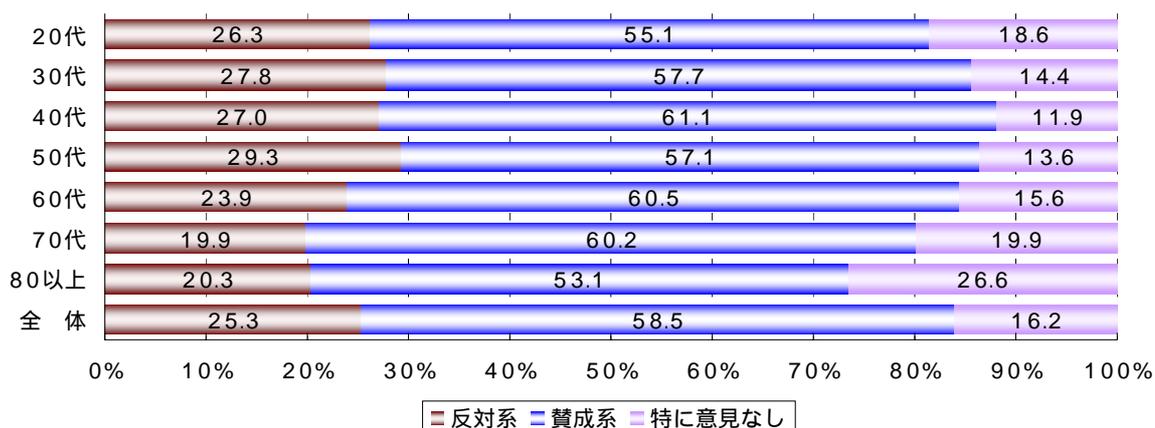
(件数 1,082、男性 410、女性 498、不明 174)

調査結果

年齢ごとの賛否の状況を「分からない」及び無回答を除く層で見ると、大まかな傾向としては、50歳代までは全体の割合よりも反対系の割合が高く、60歳代以上は全体の割合よりも反対系が低くなっている。

ただし、40歳代では反対系の割合が全体より高いだけでなく、賛成系も61.1%と全年齢層を通じて最高となっており、「50歳代までは一律に賛成系が少ない」といった、単純な傾向にはなっていない。

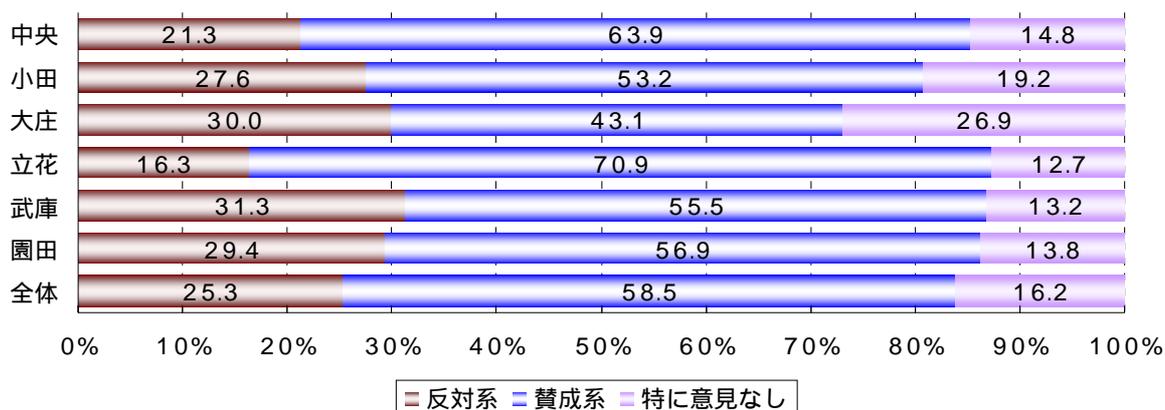
また、反対系の割合は最高でも50歳代の29.3%であり、全体の割合よりは高いものの3割弱となっている。



(件数 1,082、内訳は20代から順に 118、194、185、140、205、166、64、不明10)

地区ごとの賛否の状況を「分からない」及び無回答を除く層で見ると、中央と立花では反対系の割合が全体の割合よりも4ポイント超低く、小田、大庄、武庫、園田では2ポイント超高いというように、地区ごとにバラツキが生じている。

ただし、反対系の割合は最高でも武庫の31.3%であり、全体の割合よりは高いものの3割程度となっている。

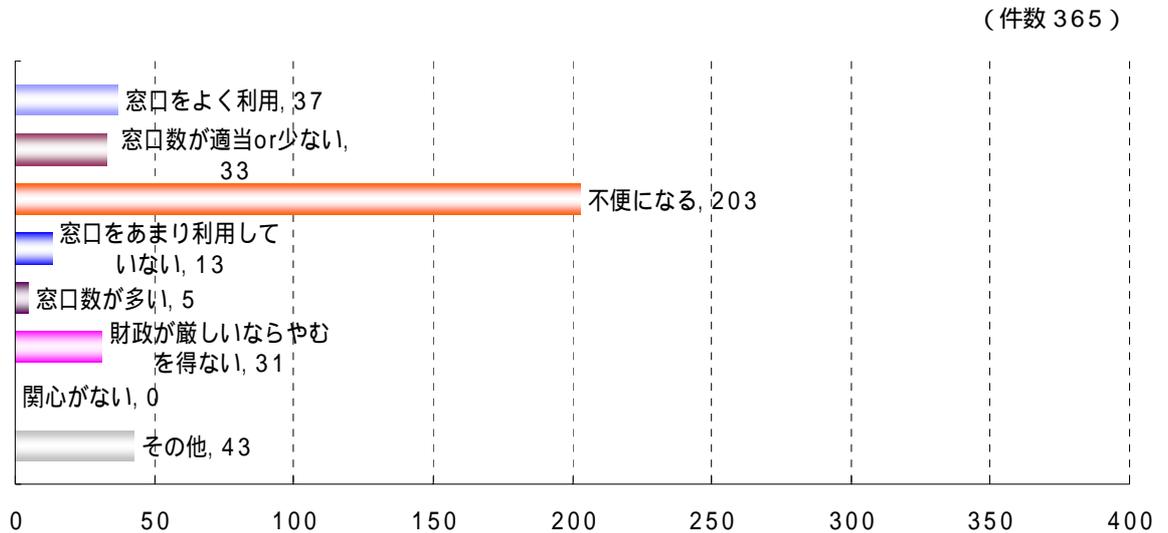


(件数 1,082、内訳は中央から順に 122、156、130、251、182、218、不明23)

質問 質問 のように答えた理由は何ですか。(丸印は複数でも可)

(1) 反対系の回答者

無回答を除く層で見ると、反対系の回答者では「現在よりも不便になる」を選択した人が 203 件で最多となっている。「その他」以外で次に多いのは「窓口をよく利用している」だが、件数は 37 件であり、反対系の理由としては、この「現在よりも不便になる」が特に多くなっている。



なお、「その他」を選択した人の主な記述内容としては、

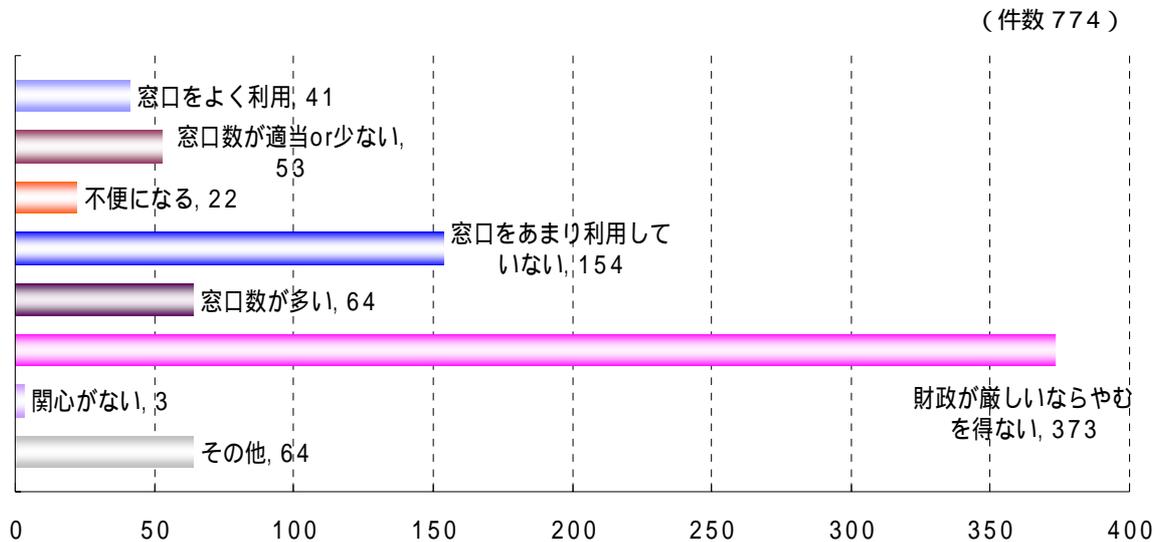
- 子連れの親の負担を懸念・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12 件
- 高齢者や障がい者の負担を懸念・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13 件
- 混雑や待ち時間が増えることへの懸念・・・・・・・・・・・・・・・・5 件
- 市バス等でのアクセスの利便性確保に関する懸念・・・・・・・・4 件
- 地域に根ざしたきめ細かな対応ができなくなることへの懸念・・・・3 件
- 施設の新築等にとまなう財政負担への懸念・・・・・・・・・・・・2 件

といったものが挙げられている。

また、要望としては、休日対応を含む窓口対応時間の延長や、駅前への設置、無料駐車場の確保のほか、窓口数を 2 か所よりも多くしてほしいといった内容が挙げられている。

(2) 賛成系の回答者

賛成系の回答者では「財政状況が厳しいのであればやむを得ない」を選択した人が373件で最も多く、次いで「窓口をあまり利用していない」が154件となっている。



なお、「その他」を選択した人の主な記述内容としては、

- サービスのワンストップ化や機能充実に期待・・・・・・・・・・・・・・・・・・10件
- 集約先の場所が便利または今の場所が不便・・・・・・・・・・・・・・・・・・15件
- 経費削減など財政的な効果に期待・・・・・・・・・・・・・・・・・・8件
- 職員数が多い・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3件
- 窓口数が多い・2か所で充分・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2件
- 施設の新築等にともなう財政負担への懸念・・・・・・・・・・・・・・・・・・2件

といったものが挙げられている。

また、要望としては、子連れの親や高齢者・障がい者の負担軽減への配慮や、交通・アクセスの利便性確保への配慮のほか、窓口の混雑緩和や窓口対応時間を延長してほしいといった内容が挙げられている。

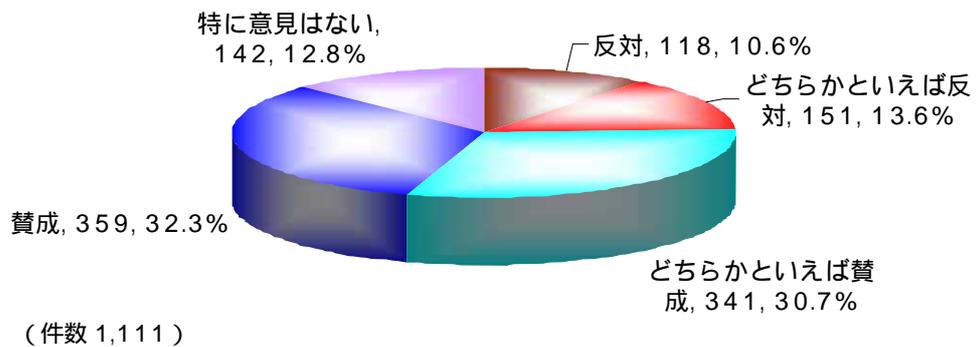
2 証明コーナーの集約について

- ✓ 取組内容に対する賛否について、全体では、3/4 程度が「賛成」「どちらかと言えば賛成」または「特に意見はない」と回答している。
- ✓ 年齢層や地区といった内訳別で見た場合も、「反対」「どちらかと言えば反対」との回答は最大で3割程度となっている。

質問 証明コーナーの集約について、あなたの考えに最も近いものはどれですか。(丸印は1つ)

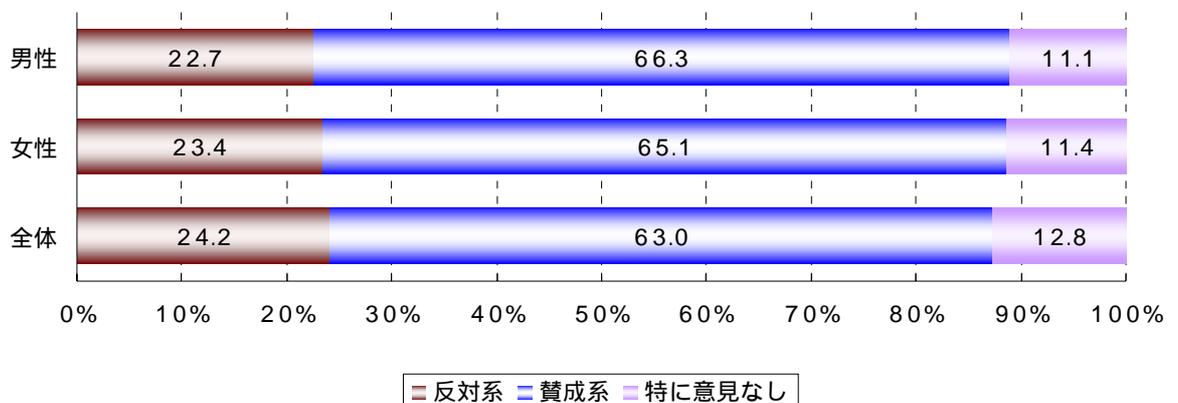
(1) 全体集計

「分からない」及び無回答を除く層で見ると、反対系は24%程度であり、残りの76%程度は賛成系または「特に意見はない」と回答している。



(2) 内訳別集計

性別ごとの賛否の状況を「分からない」及び無回答を除く層で見ると、男性のうち反対系は22.7%、女性のうち反対系は23.4%となっている。男女で若干の差はあるものの、いずれも反対系の割合は1/4弱で、全体と同様の傾向となっている。



(件数 1,111、男性 415、女性 516、不明 180)

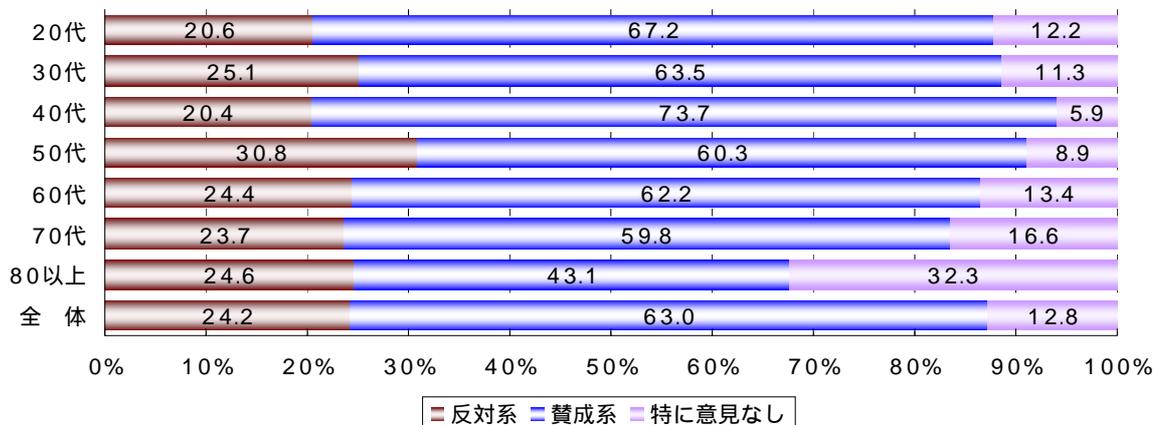
調査結果

年齢ごとの賛否の状況を「分からない」及び無回答を除く層で見ると、大まかな傾向としては、40歳代までは全体の割合よりも反対系の割合が低く、賛成系が高い。また、50歳代以上は全体の割合よりも賛成系が低くなっている。

反対系の割合は最高の50歳代でも30.8%であり、3割程度となっている。

なお、反対系については、20歳代と40歳代が全体の割合よりも4ポイント程度低く、50歳代は7ポイント程度高くなっているが、その他の年齢層では概ね全体の割合と同程度となっている。

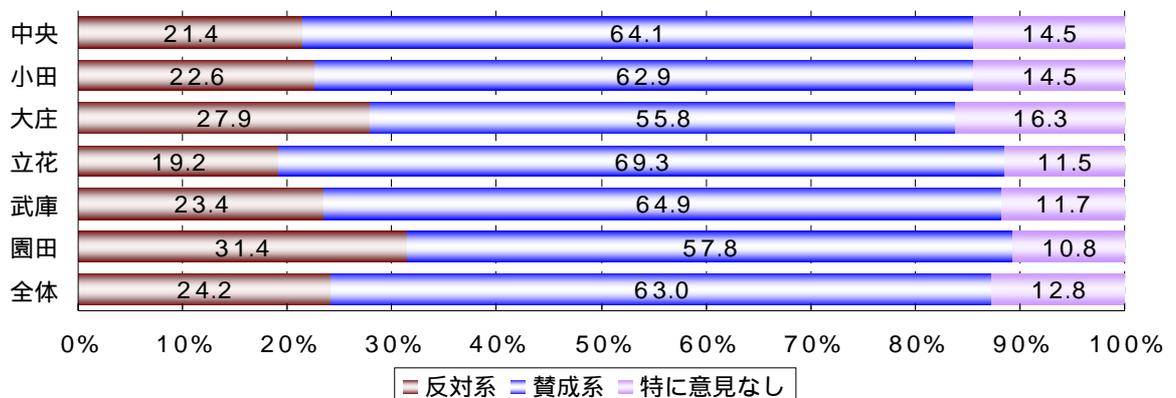
また、70歳代以上は賛成系が全体よりも大幅に低くなっているが、これは「特に意見はない」とする回答の割合が高いためである。



(件数 1,111、内訳は20代から順に 131、203、186、146、201、169、65、不明 10)

地区ごとの賛否の状況を「分からない」及び無回答を除く層で見ると、小田と武庫は概ね全体と同じ傾向、中央と立花は反対系が2ポイント超低く、大庄と園田では3ポイント超高いというように、地区ごとにバラツキが生じている。

ただし、反対系の割合は最高でも園田の31.4%であり、全体の割合よりは高いものの3割程度となっている。

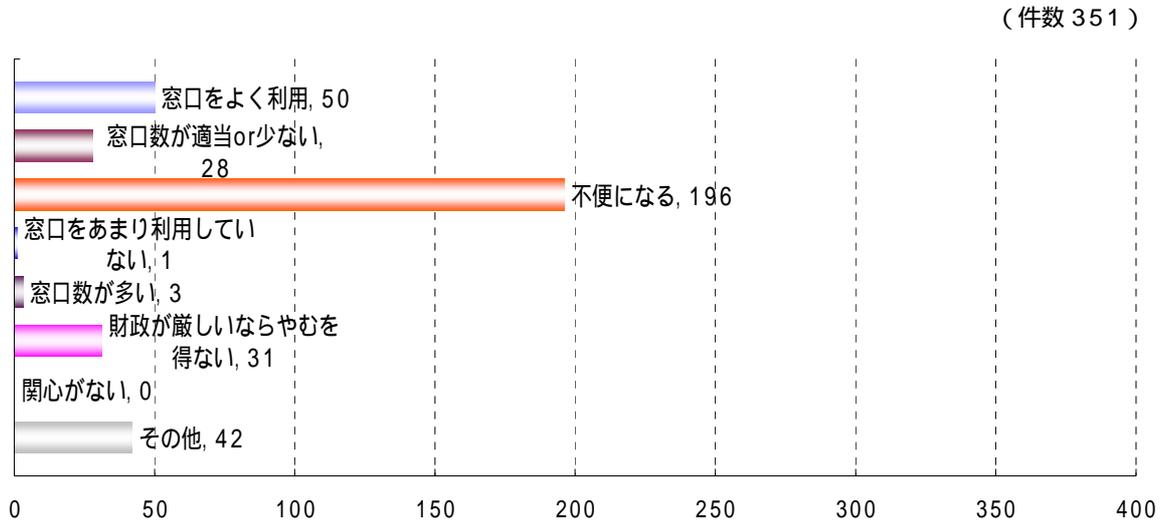


(件数 1,111、内訳は中央から順に 131、159、129、261、188、223、不明 20)

質問 質問 のように答えた理由は何ですか。(丸印は複数でも可)

(1) 反対系の回答者

無回答を除く層で見ると、反対系の回答者では「現在よりも不便になる」を選択した人が196件で最多となっている。次に多いのは「窓口をよく利用している」だが、件数は50件であり、反対系の理由としては、この「現在よりも不便になる」が特に多くなっている。



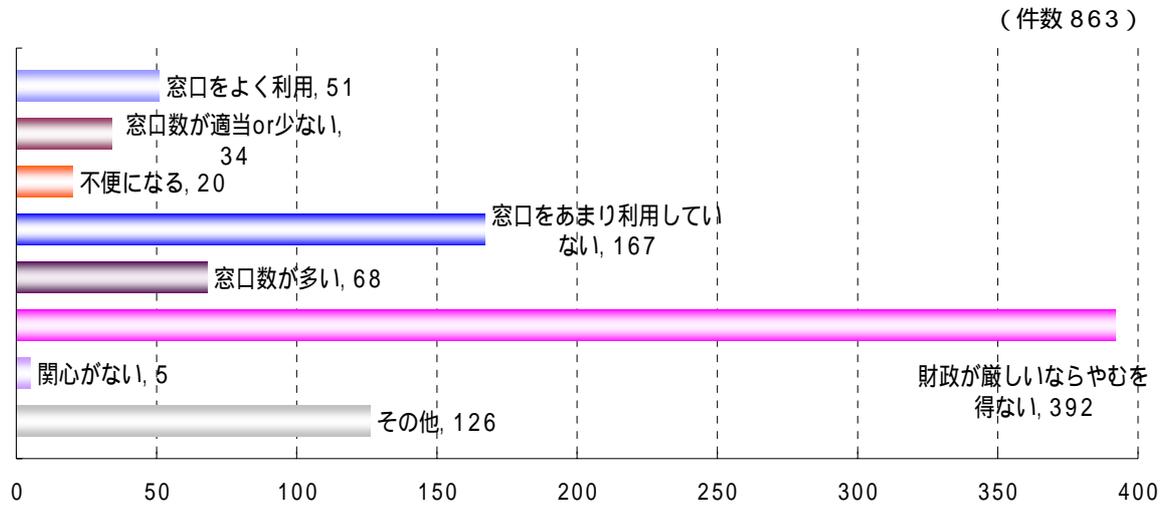
なお、「その他」を選択した人のうち、後述のコンビニ交付に言及した人を除く22人の主な記述内容としては、

- 高齢者や障がい者の負担を懸念・・・・・・・・・・・・・・・・・・5件
- 身近な場所に設置すべき・・・・・・・・・・・・・・・・・・3件
- 市バス等でのアクセスの利便性確保に関する懸念・・・・・・・・・・2件
- 混雑や待ち時間が増えることへの懸念・・・・・・・・・・・・・・・・2件

といったものが挙げられている。

(2) 賛成系の回答者

賛成系の回答者では「財政状況が厳しいのであればやむを得ない」を選択した人が392件で最も多く、次いで「窓口をあまり利用していない」が167件となっている。



なお、「その他」を選択した人のうち、後述のコンビニ交付に言及した人を除く43人の主な記述内容としては、

- 現在よりも利便性が向上することに期待・・・・・・・・・・・・・・・・・・10件
- 処理件数が減少しているなら適当・・・・・・・・・・・・・・・・・・6件
- 経費削減など財政的な効果に期待・・・・・・・・・・・・・・・・・・4件
- 今は窓口の業務内容の違いが分からず結局本庁に行く・・・・・・・・・・3件
- 窓口数が多い・・・・・・・・・・・・・・・・・・2件

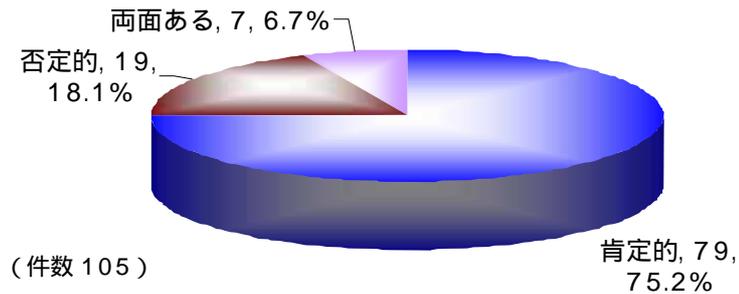
といったものが挙げられている。

また、要望としては、窓口の混雑緩和や窓口対応時間の延長、郵送による手続きを拡充してほしいといった内容が挙げられている。

(補足) 賛否理由の「その他」でコンビニ交付について言及した人の回答内容

「その他」で明確にコンビニ交付に言及している人のうち、75%超は「便利である」など肯定的に捉えている。

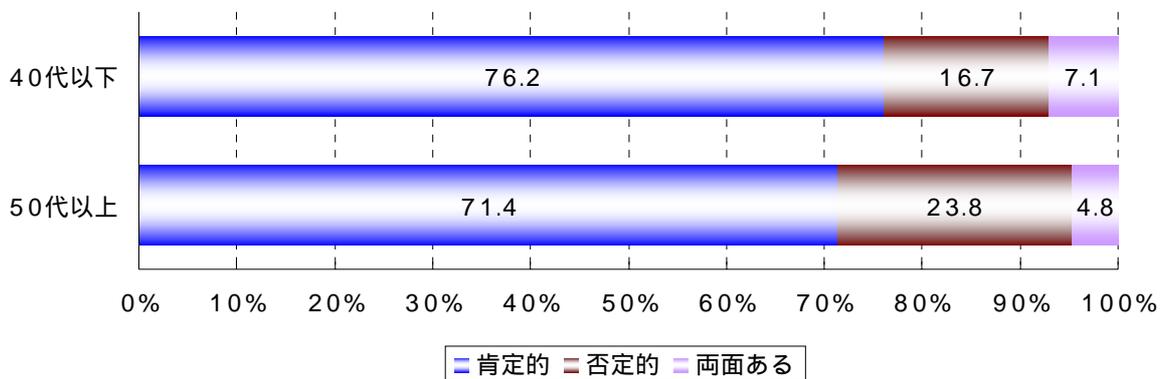
また、否定的あるいは長短の両面があるとする趣旨の回答では、懸念点として、大半が個人情報の取扱いといったセキュリティ面を挙げている。(コンビニの店員が証明書発行業務を行うのではといった、誤った認識をもとに回答されている。)



回答者の年齢内訳を見ると、証明コーナーの集約に関する賛否において、全体の割合よりも反対系の割合が低く、賛成系が高かった40歳代までの層が80%、全体の割合よりも賛成系が低かった50歳代以上の層が20%となっている。

40歳代までの層では、コンビニ交付に肯定的な回答が76.2% (64/84件)、50歳代以上の層でも71.4% (15/21件) が肯定的な回答をしている。

なお、50歳代以上で、否定的あるいは長短の両面があるとする趣旨の回答では、個人情報の取扱いを懸念する内容が3件、営業時間に関する内容が1件、集約化の前に導入するべきとの内容が1件、単に反対としている内容が1件となっている。



(件数 105、40代以下 84、50代以上 21)

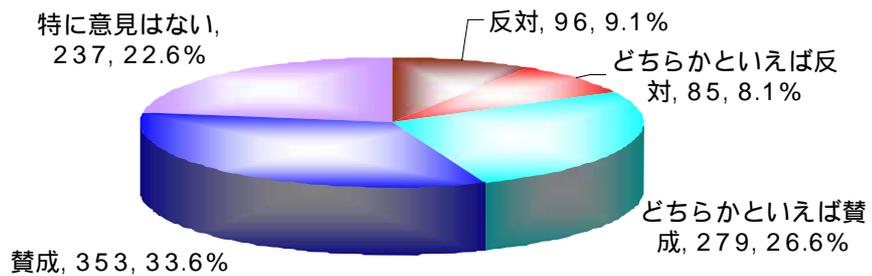
3 地域振興センターと地区会館の複合化による建替えについて

- ✓ 取組内容に対する賛否について、全体では、8割以上が「賛成」「どちらかと言えば賛成」または「特に意見はない」と回答している。
- ✓ 年齢層や地区といった内訳で見た場合も、「反対」「どちらかと言えば反対」との回答は最大で1/4弱となっている。

質問 支所内の地域振興センターと地区会館を1つの複合施設として建て替えることについて、あなたの考えに最も近いものはどれですか。(丸印は1つ)

(1) 全体集計

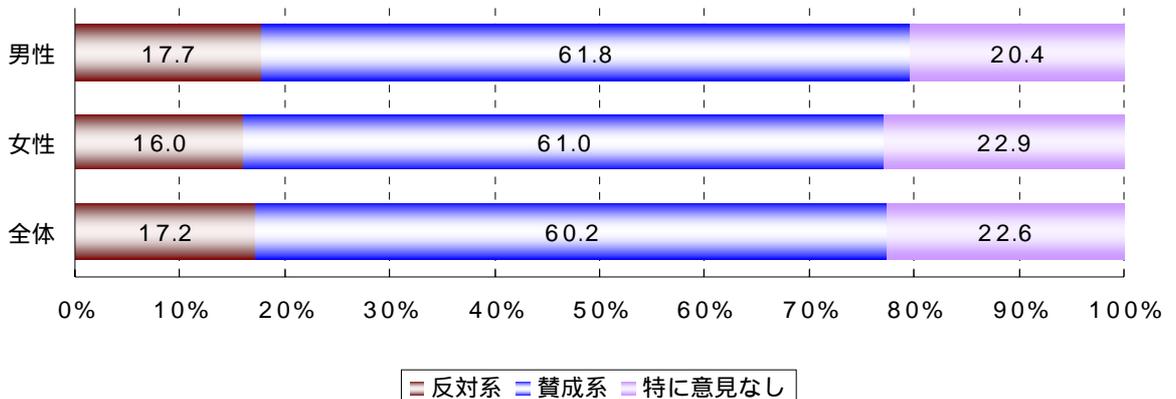
「分からない」及び無回答を除く層で見ると、反対系は17%程度であり、残りの8割を超える層は賛成系または「特に意見はない」と回答している。また、保健福祉や証明コーナーに比べ、「特に意見はない」と回答している割合が高い。



(件数 1,050)

(2) 内訳別集計

性別ごとの賛否の状況を「分からない」及び無回答を除く層で見ると、男性のうち反対系は17.7%、女性のうち反対系は16.0%となっている。男女で若干の差はあるものの、いずれも反対系の割合は1/6程度で、全体と同様の傾向となっている。



(件数 1,050、男性 401、女性 480、不明 169)

年齢ごとの賛否の状況を「分からない」及び無回答を除く層で見ると、反対系の割合は最高の50歳代でも20.0%であり、全体の割合よりは高いものの1/5となっている。

なお、反対系、賛成系の割合は各年齢層でバラツキが生じているが、例えば「若い年齢層の方が全体の割合よりも反対系の回答が高くなっている」というような、一定の傾向を見出すことはできない。



(件数 1,050、内訳は20代から順に119、190、176、130、200、164、60、不明11)

地区ごとの賛否の状況を「分からない」及び無回答を除く層で見ると、以下のとおり、地区ごとにバラツキが生じている。

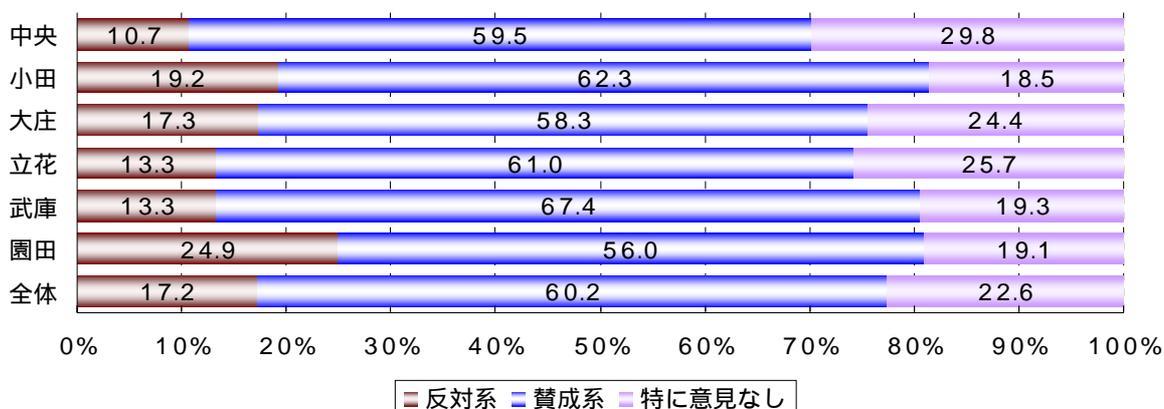
中央と立花については、全体の割合よりも反対系が3ポイント超低く、「特に意見はない」が3ポイント超高くなっている。

小田については、反対系、賛成系ともに2ポイント超高くなっている。

武庫については、反対系が3ポイント超低く、賛成系が7ポイント超高くなっている。

園田については、反対系が7ポイント超高く、賛成系が4ポイント超低くなっている。

ただし、反対系の割合は最高でも園田の24.9%であり、全体の割合よりは高いものの1/4弱となっている。

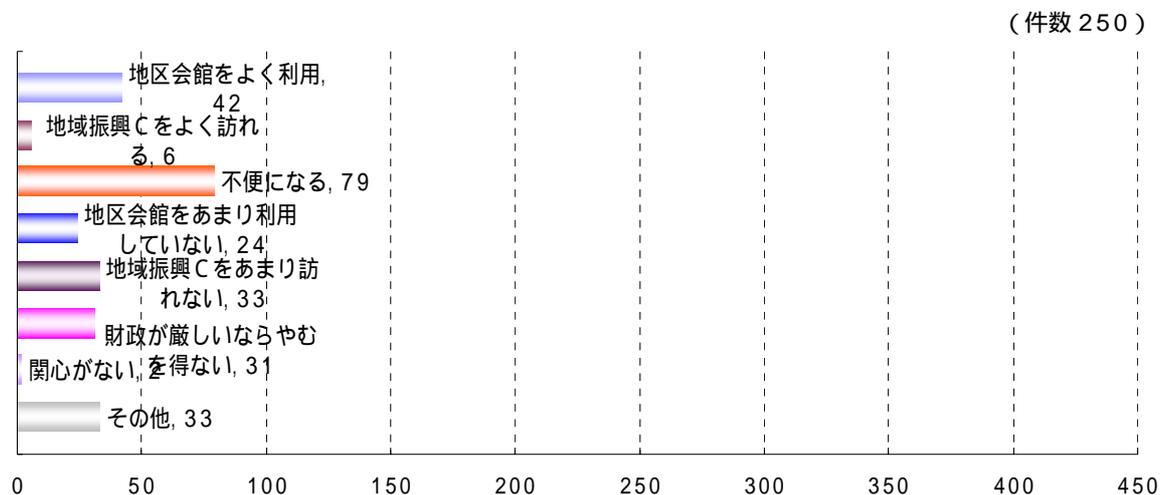


(件数 1,050、内訳は中央から順に121、146、127、249、181、209、不明17)

質問 質問 のように答えた理由は何ですか。(丸印は複数でも可)

(1) 反対系の回答者

無回答を除く層で見ると、反対系の回答者では「現在よりも不便になる」を選択した人が79件で最も多く、次いで「地区会館をよく利用している」が42件となっている。



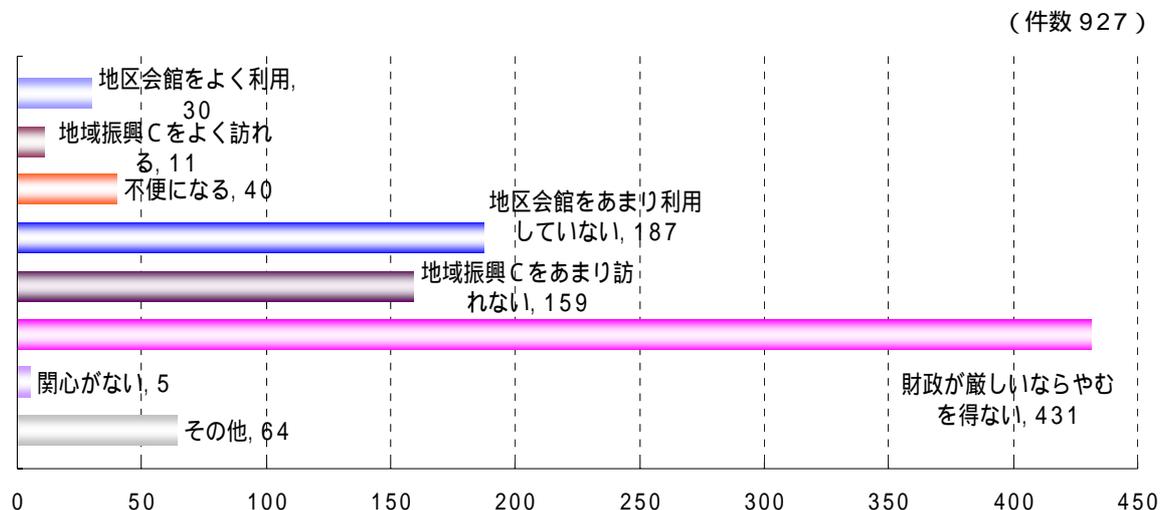
なお、「その他」を選択した人の主な記述内容としては、

- 財政負担等を理由に建替えは不要・反対、改修等で済ませるべき・・・11件
- 施設は不要、廃止するべき・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4件
- 高齢者の負担を懸念・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3件
- 地区会館等のコミュニティ施設は必要・・・・・・・・・・・・・・・・・・2件
- 市有地を売却していくことへの懸念・・・・・・・・・・・・・・・・・・2件

といったものが挙げられている。

(2) 賛成系の回答者

賛成系の回答者では「財政状況が厳しいのであればやむを得ない」を選択した人が431件で最も多く、次いで「地区会館をあまり利用していない」が187件、「地域振興センターをあまり訪れていない」が159件となっている。



なお、「その他」を選択した人の主な記述内容としては、

- 複合化による効率化や利便性向上等に期待・・・・・・・・・・18件
- 災害への備えを含め老朽化対応、耐震化、安全性確保は必要・・・・・・・・12件
- 経費削減など財政的な効果に期待・・・・・・・・・・6件
- 施設は一部の人だけ利用、必要性に疑問・・・・・・・・・・4件
- 財政負担等を理由に建替えは疑問、改修等で済ませるべき・・・・・・・・3件
- 場所が変わるだけ、不便にはならない・・・・・・・・・・2件

といったものが挙げられている。

また、要望としては、利便性確保、交通・アクセスの確保への配慮のほか、駐車場の確保、部屋の仕様に関する内容などが挙げられている。

4 地域振興センターと地区会館の複合施設の設置場所について

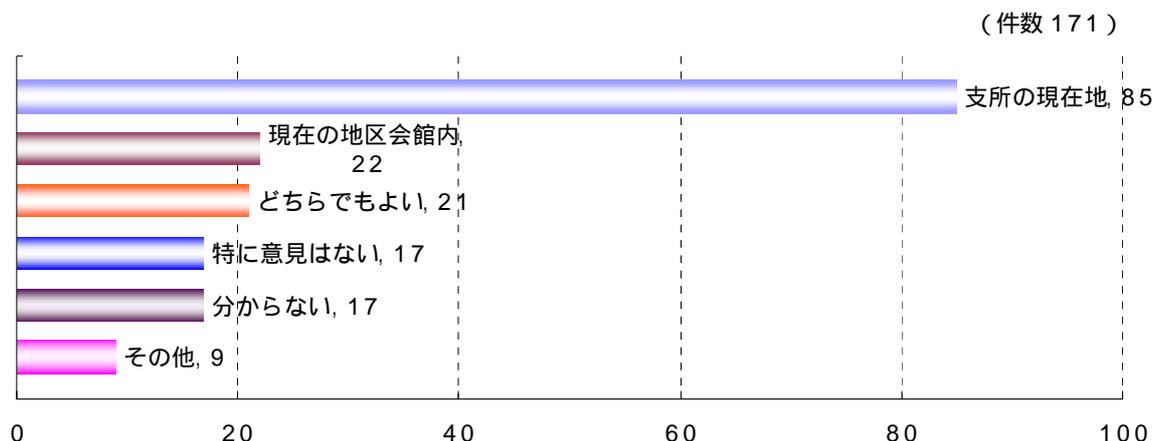
- ✓ 大庄地区以外では、支所の現在地を支持する回答が多い。
- ✓ 各候補地に対する支持とは別に、「どちらでもよい」や「特に意見はない」とする回答も多い。

質問 地区ごとの候補地に対するあなたの考えをお答えください。(丸印は1つ)

(1) 小田地区

小田地区の居住者に限定して、無回答を除く層で見ると、支所の現在地に対する支持が85件となっており、地区会館の現在地22件の4倍程度となっている。

「その他」での場所の要望に関する意見としては、「駅の北側」とするものが2件、「駅の近く」が1件となっている。それ以外は、利便性やコスト等への配慮、建設そのものを疑問視する意見などとなっている。

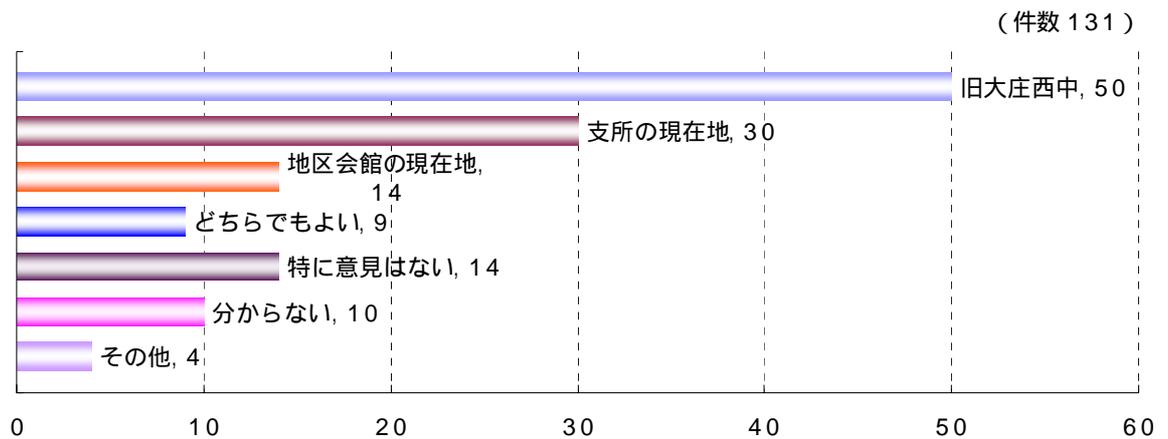


(2) 大庄地区

大庄地区の居住者に限定して、無回答を除く層で見ると、旧大庄西中に対する支持が50件で最も多く、次いで支所の現在地が30件、地区会館の現在地が14件となっている。

「その他」での場所の要望に関する意見としては、「支所または地区会館」とするものが1件、「旧大庄西中または支所」が1件となっている。これを加味すると、旧大庄西中への支持は51件、支所は32件、地区会館は15件となる

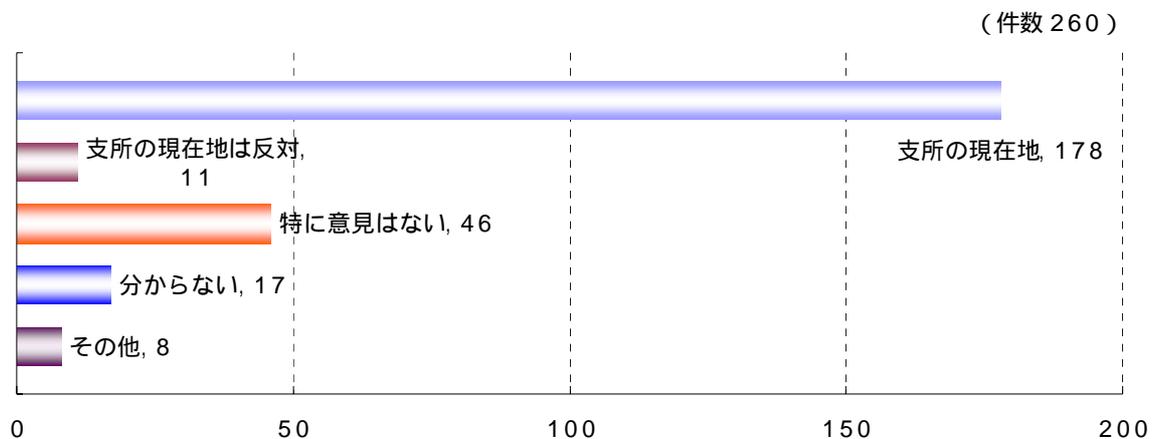
「その他」の意見の上記以外の内容は、設置場所として「提示された候補地以外」とするものが1件、建設不要とする意見が1件となっている。



(3) 立花地区

立花地区の居住者に限定して、無回答を除く層で見ると、支所の現在地は178件から支持を受けている。

「その他」での場所の要望に関する意見としては、「フェスタ立花」とするものが2件、「塚口さんさんタウン」が2件となっている。それ以外の内容は、コストへの配慮を求める意見などとなっている。

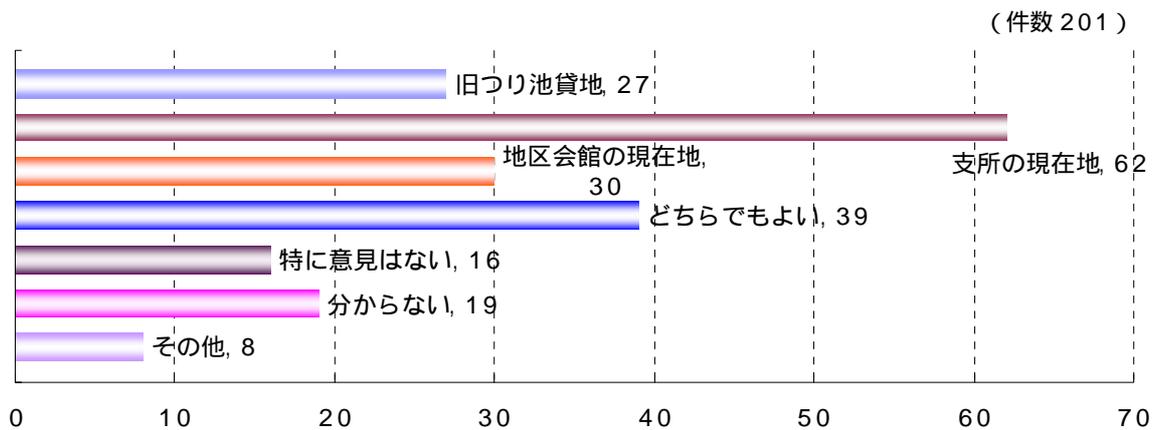


(4) 武庫地区

武庫地区の居住者に限定して、無回答を除く層で見ると、支所の現在地に対する支持が62件で最も多く、次いで地区会館の現在地が30件、旧つり池貸地が27件となっている。

「その他」での場所の要望に関する意見としては、「支所または地区会館」とするものが3件あった。これを加味すると、支所への支持は65件、地区会館は33件となる。

「その他」の意見の上記以外の内容は、設置場所として「駅の近く」や、「いずれの候補地も遠いのでどこでもよい」とするもののほか、利便性への配慮を求める意見などとなっている。

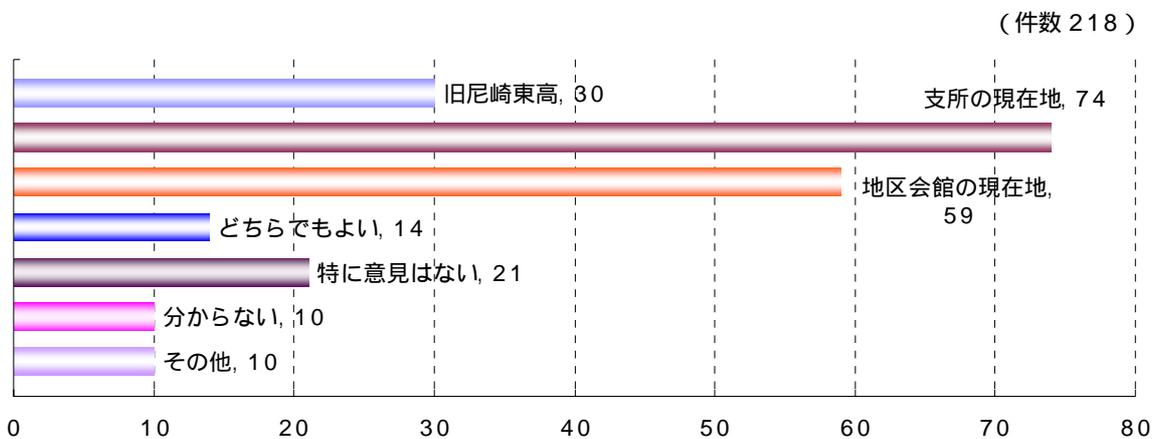


(5) 園田地区

園田地区の居住者に限定して、無回答を除く層で見ると、支所の現在地に対する支持が74件と最も多く、次いで地区会館の現在地が59件、旧尼崎東高が30件となっている。

「その他」での場所の要望に関する意見としては、「支所または地区会館」とするものが4件あった。これを加味すると、支所への支持は78件、地区会館は63件となる。

「その他」の意見の上記以外の内容は、コストへの配慮、交通の利便性への配慮、駐車スペースの確保を求める意見などとなっている。

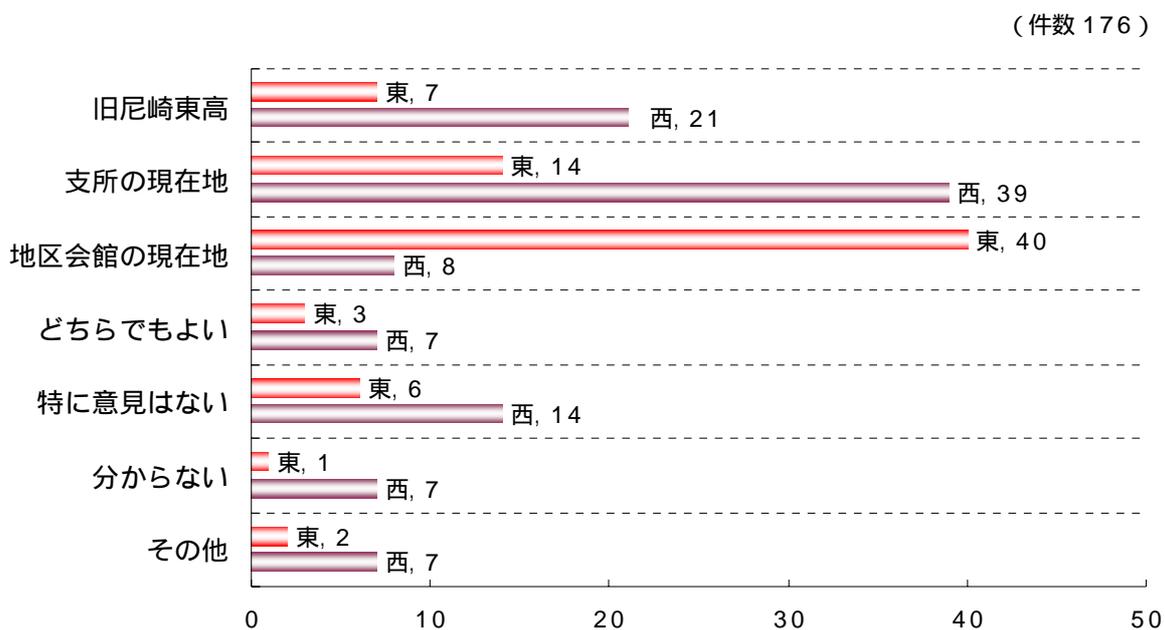


(補足) 園田地区の回答内訳

今回の調査における園田地区居住者からの回答のうち、住所を明らかにしているのは194件ある。それをもとに、藻川の東西の別を集計すると、東側が81件・41.8%、西側は113件・58.2%となっている。

このうち、東側居住者で、設置場所について回答した方の支持の内訳は、地区会館の現在地が40件と最も多く、次いで支所の現在地が14件、旧尼崎東高が7件、「どちらでもよい」が3件、「特に意見はない」が6件となっている。

同様に、西側居住者の支持の内訳は、支所の現在地が39件と最も多く、次いで旧尼崎東高が21件、地区会館の現在地が8件、「どちらでもよい」が7件、「特に意見はない」が14件となっている。



5 施設や窓口配置等に関する意見の概要について

- ✓ 最後の自由記載欄では、全回答者 1,220 人のうち、概ね 4 人に 1 人の割合となる 298 人（24.4%）から回答があった。

質問 施設や窓口の配置などについて、ご意見がありましたらご自由にお書きください。

・・・との設問に対する主な回答内容は以下のとおりである。

(1) 施設や窓口の集約を行うことに対する意見

58 人の方からのご意見として、施設や窓口の集約は反対とする内容が 28 件ある一方で、集約に賛成、一定の条件等を示した上で賛成、或いは、集約はやむを得ないとする内容が 30 件寄せられている。

回答例 (性別)1 男 2 女 (職業)1 会社員等 2 パート等 3 自営業 4 学生 5 家事 6 無職 7 その他

男女	歳代	職業	地区	主な内容
2	60	5	立花	各地区に施設や窓口があれば利便性は高いと思うが、市の財政状況をまずは良くする事が重要と思います。その為に多少の不便は仕方がないのではないのでしょうか？
1	70	7	武庫	人口46万、旧6地区にこだわりすぎ、30万人でも1区でもよいのです。特に地区会館などは南、北に1か所でもいいのです。6地区にこだわっては将来の発展と多幸はない。
1	30	1	園田	財政状況が厳しいため集約は仕方ないと思うが、コンビニエンスストアの活用やインターネットの活用など、新たな利便性向上も財政のゆるす範囲で検討するべきだと思う。
1	40	1	園田	証明コーナーが近くにあり便利だが、とにかく多すぎてムダ。年に数回しか利用しないのだから集約案で十分。それでも市の大きさに対して多いくらいだ。2か所ぐらいにして、時間外や土日の利用を充実した方がよい。
2	30	5	小田	配置を集約し、耐震性の確保をしていくことに概ね賛成ですが、保健福祉業務窓口を大幅に少なくするという点には疑問に思いました。保健や福祉はできうる限り縮小・集約すべきでないと思います。
	50	5	園田	現在の財政状況を考えると、施設の再編集約については、やむを得ない事ではあると思いますが、設置場所については、できるだけ交通機関の利用数を減らしていける様な工夫をお願いします。
1	60	3	小田	地震、水害、火災などの災害の発信、集約の拠点となる部分であり、また地域の方が身近で利用できるものとして考えてほしい。集約すれば人件費も管理費も減らせるかもしれませんが、利用されてこそ生きてくると思いますし、複合、集約には反対します。

男女	歳代	職業	地区	主な内容
2	30	2	大庄	大庄支所をよく利用していますが、近くで書類等を発行してもらえるのは楽だし、小さい子どもがいると遠くにもらいに行くのは一苦労です。コンビニなどで受け取れるようになると楽になると思いますが、こういう書類をもらう時には分かりにくい事が多いので、すぐに聞ける人が近くにいないと不便を感じる人もいるのでは？と思いました。
2	40	5	立花	やはり窓口は多く、それぞれの地域の人々が(お年寄りの人も)行きやすくないと困ると思う。地区会館などの場所は、小さくてもたくさんある方が利用しやすいし、価値があると思う。気軽に歩いていけるくらいの距離がよいと思う。
2	20	5	武庫	乳幼児健診等で支所を多く利用しています。保健センターに移動してしまうとバスを使うことになり、乳幼児は荷物も多く大変です。バスの本数も少ないです。少子化と言われていますが、地域の子供が集まると結構な人数になり、待ち時間もすごいです。住んでいる所が近い、子の年齢も近い、ということで友だちになれたり、交流の場にもなっています。支所で受けられるサービスが少ない等、若い子育て世代に優しくないと感じる事が多々あります。目を向けて頂きたいです。
2	30	5	園田	3児の母です。乳児健診などが支所で行われないのは、特に反対です。田能は色々不便だし、プールなどもなくなったり、子供の住みやすいのんびりした環境のはずなのに、段々と住みにくくなっている気がします。その上、支所で健診できなくなると本当にありえない。行く人がかなり減ると思います。子供3人連れて、塚口まで行く事を考えてください。田能から支所に行くまでも小さい子供連れなら大変なのに、それがもっと遠くなるなんて…。園田地区は子供も多いのに何でもかんでも減らせばいいという問題ではないと思います。
1	60	3	園田	園田証明コーナーはよく利用するので存続させて欲しい。

(2) 窓口対応の時間延長や乳幼児健診の出前対応等を求める意見

24人の方からのご意見として、集約後のサービス水準維持や混雑緩和などの観点から、平日夜間や土日等での窓口対応を求める内容が17件、乳幼児健診等の地域の施設での出前実施を求める内容2件などが寄せられている。

回答例 (性別)1男2女 (職業)1会社員等2パート等3自営業4学生5家事6無職7その他

男女	歳代	職業	地区	主な内容
2	20	4	大庄	平日、遅くまで仕事があるので、夜間サービスや祝日サービスがあったらすごく助かります。(毎日でなくとも、月に1~2回程でも本当に助かります)
2	70	5	立花	さんさんタウン内にあるのは便利でいいのですが、待ち時間が長いので高齢者には苦痛です。また、用紙を書くのも苦痛なので、何かいい方法を考えてほしい。日曜日も対応してほしい。
2	40	5	武庫	乳幼児健診の場所が遠くなるのは反対です。小さい子を連れての移動はたいへんだと思います。地域保健担当の窓口は集約となっても、乳幼児健診の場所は各地域センター等臨時の場所を設けて、居住している所の近くで行ってほしいです。複数子供がいる家庭が多いと思います。上の子の幼稚園のお迎えに間に合わない、小学校の低学年で学校から帰ってくるのが早いからとなった時、遠方に出ているととても困ります。

(3) 高齢者等への配慮を求める意見

25人の方からのご意見として、施設、窓口の配置や、建物の仕様などを検討する際に、高齢者や障がい者への配慮を求める内容が10件、乳幼児や子どもを連れた方への配慮を求める内容が10件、地区割りへの配慮を求める内容4件などが寄せられている。

回答例 (性別)1男 2女 (職業)1会社員等 2パート等 3自営業 4学生 5家事 6無職 7その他

男女	歳代	職業	地区	主な内容
2	50	5	小田	老人や身体の具合を考えて便利な場所に窓口を作って下さい。バス停が遠いのは不便ですし、どうしてもタクシーを使う事になり困ります。みなさんがその話をしておられます。市民の声をもっと聞いて下さい。
1	30	1	武庫	乳児検診など、子どもを連れて行く母親が便利で、負担がかからないようにするべきだと思う。
2	30	1	園田	子供が小さいうちは、遠くへ出かけたり、待ち時間が長いと大変なので、保健事業を集約するなら、出かけやすいように施設を充実(授乳スペースやおむつ替えスペースの数の充実)させることや、アクセスしやすいような工夫をしていただくと助かります。待ち時間についても長くないよう集中しないような工夫又は待ち時間に子供が過ごせるスペースの確保など充実していただくと助かります。
1	30	1	立花	塚口本町の地区が立花というのが不可解(遠い)。園田の方が近いのでは？
2	40	2	園田	塚口に居住していますが、園田地区所管とされ、バス便も悪く不便です。一方、立花地区も遠く中途半端です。

(4) 交通利便などアクセス面への配慮や駐車場の確保を求める意見

29人の方から、高齢者等への配慮にも関連する意見として、施設、窓口の配置を検討する際に、市バスなどの交通利便性の確保を含めたアクセス面への配慮が20件、自動車を利用する市民への配慮として駐車場の確保を求める内容11件などが寄せられている。

回答例 (性別)1男 2女 (職業)1会社員等 2パート等 3自営業 4学生 5家事 6無職 7その他

男女	歳代	職業	地区	主な内容
2	30	5	中央	予防接種や乳児の健康診断の際、駐車場がなくてホントに困ります。雨の日、暑い日、寒い日に自転車や徒歩で行くのはつらいです。集約するのであれば、必ず数に余裕のある、1台1台の幅の広い駐車場を併設して頂きたいです。バスで行くにしても便数を多くするなどして頂きたいです。
	30	1	大庄	施設や窓口が遠いわりに市バス1本で行けない。若い時はよいがお年寄りには駅まで歩いて電車に乗って、また歩いて、窓口で待たされると大変だと思う。施設を減らすなら、市バス(停留所がある程度あるので便利)を利用して楽に行けるようにしてほしい。
	70	5	武庫	施設が遠くなくてもバス便や駐車場など、考慮してもらえればよい。

(5) 市役所の人員削減等を求める意見

17人の方から、集約後の成果として、或いは、集約化の前に行うべき取組として、市役所職員数の削減や人件費等の経費削減を求める意見が寄せられている。

回答例 (性別)1男 2女 (職業)1会社員等 2パート等 3自営業 4学生 5家事 6無職 7その他

男女	歳代	職業	地区	主な内容
1	60	6	大庄	財政緊縮に市民へのサービス低下を安易に求めるのは良くない。市会議員の定数削減及び議員報酬のカット、市職員の賃金抑制などを検討すべきと思います。
2	40	2	立花	財政難だからまとめるという事はいい事だと思う。何より一番お金のかかる人件費を減らすという方向で検討してほしい。私は市役所を利用しますが、本当にあれだけの人数が必要なのか。3割減少して、バタバタしている職員を期待しています。
	70	6	武庫	建物の集約と同時に仕事を再調査し、人員の集約、減少を図ってもらいたいです。

(6) 窓口での手続きのワンストップ対応等を求める意見

12人の方から、ひとつの施設または窓口で、関連する手続き等を一括して行えるようにすることを求める内容や、現行の問題として、施設や窓口ごとに取扱い業務の範囲が異なることへの分かりにくさを指摘する意見が寄せられている。

回答例 (性別)1男 2女 (職業)1会社員等 2パート等 3自営業 4学生 5家事 6無職 7その他

男女	歳代	職業	地区	主な内容
	70	6	中央	市の行政を利用するにあたり、もう少し分かりやすくしてほしい。利用する目的に対して、できるだけ一度で済ませる工夫をしてほしい。
2	60	5	小田	窓口はできるだけ集約した方がわかりやすいと思います。
2	70	6	小田	支所でほとんどの業務をしてほしい。本庁に行かなくてもよいように。
2	50	1	園田	駅近くの公共施設を充実してもらえれば便利だし、用も色々手続き等できるのであれば良いと思う。ただこの手続きはダメとか、色々出来る業務と出来ない業務があるのは不便である。

(7) コンビニ交付の導入に対する意見

23 人の方からのご意見として、導入に賛成、便利になるとする内容が 9 件、便利になると思うが、操作方法や個人情報保護について不明な点があるとする内容が 11 件、導入に反対とする内容が 3 件寄せられている。

回答例 (性別)1 男 2 女 (職業)1 会社員等 2 パート等 3 自営業 4 学生 5 家事 6 無職 7 その他

男女	歳代	職業	地区	主な内容
1	30	2	小田	地区のどの地域に住んでいてもほどよい距離が理想だと思いますが、書類等の手続きをコンビニエンスストア等で代わりにできるならどこに建てても利便性は変わらないと思います。
2	40	2	小田	コンビニを利用するサービスもすごく便利だと思いますが、個人情報の管理等も気になりますし…。
2	70	6	小田	コンビニで証明書発行できるのはよいが、老人、若者、機械に弱い人、誰でも使えるようにしてほしい。
1	50	6	武庫	コンビニなどになると、年を取ると機械操作に弱いので、現在のままで支所をそのままにほしい。

(8) 施設の建替えを行うことに対する意見

16 人の方からのご意見として、老朽化対応の必要性や現行施設の問題を指摘する内容が 2 件、建替えの必要性は認めるものの、コスト負担や集約化への懸念を指摘する内容が 3 件、厳しい財政状況を踏まえて建替えに反対する内容が 4 件、学校など既存施設を活用すべきといった内容が 6 件、施設は不用または多いから建て替えずに廃止すべきとの内容が 2 件寄せられている。

回答例 (性別)1 男 2 女 (職業)1 会社員等 2 パート等 3 自営業 4 学生 5 家事 6 無職 7 その他

男女	歳代	職業	地区	主な内容
2	30	5	中央	建物の老朽化に伴い建て替えは必要です。時代のニーズに合った配置、工夫は必要です。地域の皆さんの声を聞いて、より良い意見交換をして下さい。
	80	6	小田	老朽化への対応は安全性から見て必要ですが、バランスシートを書いてみて急がず実施して下さい。
1	40		小田	財政難の尼崎に新しい建屋など必要ない。
2	70	5	立花	いらぬ公共施設は、廃止すべき。配置するなら、民間の空きテナントを利用すべき。(例えば、出屋敷のリベルとか塚口のさんさんタウンとか)建て替える発想は、やめるべき。
2	60	5	立花	小学校の空き教室を地域振興センター、地区会館に利用したらいかがですか。
1	30	1	中央	保育園・幼稚園・小・中・高の場所などの一部を、窓口や福祉施設を併したらスムーズな生活が出来ると思う。今から造ってとなれば、お金もかかるので、学校を建て替えた時にそのスペースを設けたら良いのではないのでしょうか？学校は老朽化すれば必ず建て替えが必要なので、計画が立てやすいのではないのでしょうか？
1	40	1	園田	地区会館や地域振興センターはほとんど利用した事がないので、どのように使われているかや、必要性がよく分からない。財政状況が厳しいのに、建て替えてまで必要なものか。

6 まとめ

「保健福祉業務の窓口等の集約・再編」、「証明コーナーの集約」については、いずれも全体の4分の3程度が賛成系の意見又は「特に意見はない」との回答であり、一方で反対系の意見は4分の1程度にとどまり、施設の老朽化等への対応や本市の厳しい財政状況などに対して、多くの方に理解していただいた結果であると思われま

す。しかしながら、反対系の意見の理由として、最も多かったのは「不便になる」とのことであり、高齢者や障がい者又は健診時における乳幼児を連れた方の負担の軽減、交通アクセス面での配慮や駐車場の確保を求める意見、或いは、窓口の混雑緩和や平日夜間、休日等での窓口対応を求める意見も多くいただいており、こうした意見を踏まえた利便性の確保・向上に向けた取組の検討が必要であると考えられます。

利便性といった点では、証明書類のコンビニ交付に関する意見が多く、その中では「便利である」など肯定的なものが多くを占め、より身近で開庁時間外でも証明書の交付が受けられることから、コンビニ交付については、上記の要望を踏まえた取組になり得ると考えられます。

また、「地域振興センターと地区会館の複合化による建替え」については、全体の8割以上が賛成系の意見又は「特に意見はない」との回答であり、反対系の意見は2割弱にとどまり、上記窓口の集約と同様に、多くの方に、施設の老朽化等への対応や本市の厳しい財政状況などを理解していただいていると思われま

す。反対系の理由として最も多かったのは「不便になる」との意見であり、交通アクセス面での配慮や駐車場の確保を求める意見や、また、財政状況が厳しい中での建替えに反対する意見も多く、建替えにあたっては、利便性の確保やコスト削減に留意しながら取組を進めていく必要があります。

地域振興センターと地区会館の複合施設の設置場所については、園田地区において、藻川を境に東側と西側で意見が二分している状況であり、今後とも地区の意見集約に努めていく必要があります。

アンケート調査票

- 1 説明書
- 2 アンケート用紙

公共施設の集約化や行政窓口の再編等に関するアンケート (公共施設の最適化に向けた取組について)

1 ご協力をお願い

尼崎市の公共施設(市が所有する建物)はその多くが老朽化等の問題を抱えており、耐震性の確保や施設の建替え等を進めていかなければならないといった大きな課題があります。しかしながら、尼崎市の非常に厳しい財政状況では、今ある全ての施設の建替えは不可能な状況です。

そこで、特に老朽化が著しい支所を含めた各地区施設を対象に、証明コーナーや保健福祉業務といった窓口の集約・再編と施設の建替え等の進め方について検討を重ね、この9月に「**公共施設の最適化に向けた取組**」の素案をとりまとめました。

素案の策定にあたっては、これまでも市民説明会などを実施してきましたが、施設や窓口の維持・更新は多額の市税を使うこととなりますので、普段、あまり利用しない方も含めて、幅広くご意見を伺う必要があると考えています。

このアンケートは、市内在住の3,000人の方を無作為に選び、ご意見を伺い、今後の参考とさせていただくものであり、その他の目的で使用することはございませんので、ぜひともご協力くださいますようお願いいたします。

「公共施設の最適化に向けた取組」の詳しい内容は市のホームページでご覧いただけます。

尼崎市 公共施設の最適化

検索

2 回答方法等について

調査対象者	尼崎市にお住まいの20歳以上の方を無作為に選んでいます。 宛名のご本人がお答えください。
回答方法	別紙の「アンケート用紙」 を読んで、選択肢の中から該当する記号に直接丸印をつけてください。 複数の選択肢に丸をつけていただく設問もあります。 自由回答欄には、該当する内容を直接ご記入ください。
回答後	記入が終わりましたら、「アンケート用紙」を3つ折りにして同封の返信用封筒(切手不要)に入れ、 平成24年11月26日までにポストに投函 してください。なお、回答と返信用封筒に、お名前をご記入いただく必要はありません。

このアンケートに関するお問合せは、下記までお願いいたします。

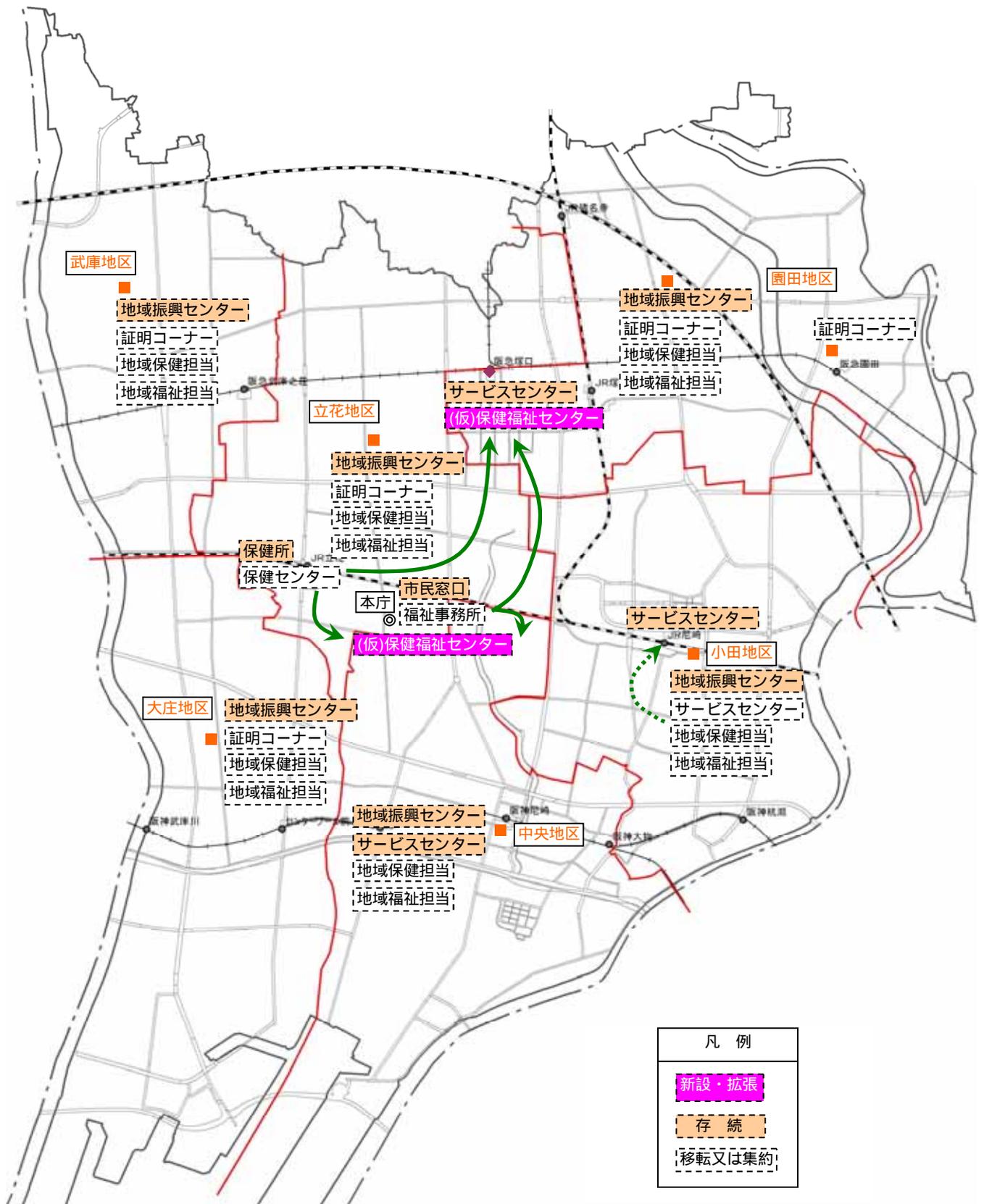
尼崎市役所 資産統括局 資産経営部 公共施設担当

電話 (06) 6489 - 6123

Eメール ama-zaisankatsuyou@city.amagasaki.hyogo.jp

アンケートにお答えいただく際の参考資料

(その1) 現在の窓口配置 ~ 設問2及び3 (アンケート用紙1、2ページ)



アンケートにお答えいただく際の参考資料

(その2) 再編後の窓口配置 ~ 設問2及び3 (アンケート用紙1、2ページ)

下図では、地域振興センター(地区会館と複合化)は、便宜上、支所の現在地に記載しています。建替え後の設置場所を示すものではありません。



アンケートにお答えいただく際の参考資料

(その3) 各地区の複合施設の設置場所の選択肢 ~ 設問4 (アンケート用紙3~4ページ)

小田地区	候補地 A	候補地 B
場所	小田支所の現在地	小田地区会館内 (現行の施設内に地域振興センター等のスペースを確保し移転)
敷地等の状況	建物あり、供用中 敷地面積約 2,500 m ² (うち約 450 m ² は西側駐車場)	建物あり、供用中 建物は昭和 49 年度しゅん工 (耐震改修済み) で長洲保育所との複合施設
低・未利用または遊休地となる敷地等	支所西側駐車場 現小田地区会館の建物 (長洲保育所との複合施設)	小田支所
その他	現地建替えとなるため、建設中の地域振興センター等の暫定移転が必要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たに施設を建設するよりはコストを抑えられるが、小田地区会館の貸室が減少する。 ・ 「新たに複合施設を建設する」としてある素案の方向性とは異なる。 ・ 地区のやや南寄りの配置となる。

大庄地区	候補地 A	候補地 B、C
場所	旧大庄西中学校跡地 (一部を活用)	支所又は地区会館の現在地
敷地の状況	建物あり 活用可能な敷地面積 約 7,000 m ²	建物あり、供用中 敷地面積 (支所) 約 2,100 m ² 、(地区会館) 約 1,600 m ²
遊休地となる敷地	大庄支所、大庄地区会館	大庄支所又は大庄地区会館
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大庄中部《未来につなぐ》まちづくり市民委員会が考える敷地活用方法である、「地域にある公共施設の集約建替え」と一致する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 売却可能な敷地が減る。 ・ 建設中の地域振興センター等の暫定移転又は地区会館の休止が必要 ・ 大庄支所は大庄公民館と極めて近接している。また、大庄地区会館は地区内ではやや東寄りとなる。

立花地区	候補地 A	(その他の候補地)
場所	立花支所の現在地	現段階では、左記以外に地区内において、複合施設の設置場所として活用可能な候補地は見込めない。
敷地の状況	建物あり、供用中 敷地面積約 1,800 m ²	
低・未利用または遊休地となる敷地等	現立花地区会館の建物（大西保育所との複合施設）	
その他	・ 現地建替えとなるため、建設中の地域振興センター等の暫定移転が必要	

武庫地区	候補地 A	候補地 B、C
場所	旧つり池貸地等	支所又は地区会館の現在地
敷地の状況	平成 23 年度中につり池部分を埋め立て、整備したもの 現在は更地 敷地面積約 1,700 m ² （旧子ども広場跡地を含む。）	建物あり、供用中 敷地面積（支所）約 1,200 m ² 、（地区会館）約 2,400 m ²
遊休地となる敷地	武庫支所 武庫地区会館	武庫支所又は武庫地区会館 旧つり池貸地等
その他	武庫の里 1 丁目 242 番 尼宝線「武庫の郷」交差点の北約 300m	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建設中の地域振興センター等の暫定移転又は地区会館の休館が必要 ・ 支所は敷地内の忠魂碑部分が使用できないため、新たな複合施設を設置するのは実際には難しい。 ・ 地区会館の 1 階にはクリニックが入居しており、平成 28 年度まで契約が続く見込みであることから、それまでは新たな施設の建設に着手することができない。

園田地区	候補地 A	候補地 B、C
場所	旧尼崎東高校敷地（一部を活用）	支所又は地区会館の現在地
敷地の状況	建物あり 敷地面積（全体） 約 33,800 m ²	建物あり、供用中 敷地面積（支所）約 1,600 m ² 、（地区会館）約 1,300 m ²
遊休地となる敷地	園田支所 園田地区会館	園田支所又は園田地区会館
その他	<ul style="list-style-type: none"> 未利用地の有効活用が図られる。 地区会館の現在地周辺に貸館施設がなくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> 建設中の地域振興センター等の暫定移転又は地区会館の休館が必要。 地区会館の現在地は、地区の東寄りの配置となる。

候補地に挙げている施設等の配置状況（地図上の太い線が地区の境界を示しています）



アンケート用紙

1 まず、あなたご自身のことについて、お聞かせください。(該当する番号に丸印をつけてください。)

性 別	1 男性	2 女性	
年 齢	1 20歳代	2 30歳代	3 40歳代
	4 50歳代	5 60歳代	6 70歳代
	7 80歳以上		
お住まい	尼崎市	町	丁目
職 業	1 会社員・公務員	2 パート・アルバイト	
	3 自営業(家族従業員も含む)	4 学生	
	5 家事専業	6 無職(求職中も含む)	
	7 その他()		

2 「公共施設の最適化に向けた取組」のうち、保健福祉業務を行う窓口等を集約・再編することについて、あなたのご意見をお聞かせください。

(説明)

市内には6か所の「支所」があり、それぞれに「地域保健担当」「地域福祉担当」という窓口が設置され、乳幼児健診や予防接種のほか、精神保健福祉関連の相談や支援、各種保健指導、高齢者や障害者福祉に関する申請受付等を実施しています。

今回の取組では、6か所の地域保健担当及び地域福祉担当を集約し、新たに「(仮称)保健福祉センター」を市内2か所(塚口さんさんタウン内と市役所南側の第2駐車場敷地)に設置し、保健福祉の手続きや相談、支援等がその場で完結できる総合相談機能の充実化を図るとともに、乳幼児健診等の安全・安心な実施のための十分なスペース等を設けることとしています。

また、これと併せて、これまで6か所の地域保健担当、地域福祉担当が担ってきた窓口業務のうち、高齢者、障害者等の申請受付等は、各地区において引き続き実施できるよう調整を行うこととしています。(別紙、説明書の2～3ページに、窓口の配置状況を表した地図を「参考資料」として掲載していますので、併せてご覧ください。)

(質問) 上記の保健福祉業務を行う窓口等の集約・再編について、あなたの考えに最も近いものはどれですか。(丸印は1つ)

- ア 反対 イ どちらかと言えば反対 ウ どちらかと言えば賛成
エ 賛成 オ 特に意見はない カ 分からない

(質問) 質問のように答えた理由は何ですか。(丸印は複数でも可)

- | | |
|------------------|------------------------|
| ア 窓口をよく利用しているから。 | イ 今の窓口数が適当、または少ないから。 |
| ウ 現在よりも不便になるから。 | エ 窓口をあまり利用していないから。 |
| オ 窓口の数が多いから。 | カ 財政状況が厳しいのであればやむを得ない。 |
| キ 関心がないから。 | |
| ク その他() | |

3 「公共施設の最適化に向けた取組」のうち、証明コーナーを集約することについて、あなたのご意見をお聞かせください。

(説明)

市内には本庁の市民窓口のほか、6か所の「支所」と2か所の民間施設の中に、「サービスセンター」(3か所)と「証明コーナー」(5か所)があり、住民票・戸籍・印鑑・市民税等の各種証明書の交付のほか、住民登録・戸籍・印鑑・国民健康保険・国民年金・乳幼児医療・子ども手当の届出といった業務を実施しています。

今回の取組では、取扱件数が大幅に減少している5か所の証明コーナーを廃止し、各種証明・届出業務は本庁と鉄道駅付近にある3か所のサービスセンターに集約する一方、コンビニエンスストアで証明書を受け取れるサービスの導入などの取組を進めることとしています。(別紙、説明書の2～3ページに、窓口の配置状況を表した地図を「参考資料」として掲載していますので、併せてご覧ください。)

(質問) 上記の証明コーナーの集約について、あなたの考えに最も近いものはどれですか。

(丸印は1つ)

- | | | |
|------|--------------|--------------|
| ア 反対 | イ どちらかと言えば反対 | ウ どちらかと言えば賛成 |
| エ 賛成 | オ 特に意見はない | カ 分からない |

(質問) 質問のように答えた理由は何ですか。(丸印は複数でも可)

- | | |
|------------------|------------------------|
| ア 窓口をよく利用しているから。 | イ 今の窓口数が適当、または少ないから。 |
| ウ 現在よりも不便になるから。 | エ 窓口をあまり利用していないから。 |
| オ 窓口の数が多いから。 | カ 財政状況が厳しいのであればやむを得ない。 |
| キ 関心がないから。 | |
| ク その他() | |

4 「公共施設の最適化に向けた取組」のうち、各地区の地域振興センター(支所)と地区会館を1つの複合施設内に集約して建て替えることについて、あなたのご意見をお聞かせください。

(説明1)

6地区の「支所」には前述の窓口のほか、地域コミュニティの創造や協働のまちづくりの拠点である「地域振興センター」が設置されています。また、同じ地区内には、地域における身近な活動の場として、ホールや会議室等の貸し出しを行う「地区会館」があります。

