

2 市民・庁舎利用者等のニーズ

(1)調査概要

項目	住民アンケート	職員アンケート	来庁者アンケート
調査目的	市役所の利用状況や新しい庁舎の整備に対する市民の考えなどを把握し、今後の計画等へ反映させていくことを目的に実施。	市役所の現状の問題点や新しい庁舎の整備に向けた意見等を収集し、今後の計画等へ反映させていくことを目的に実施。	市役所の利用状況や新しい庁舎の整備に対する市民の考えなどを把握し、今後の計画等へ反映させていくことを目的に実施。
調査対象	豊川市内にお住いの18歳以上の方々から無作為に抽出した1,000人	豊川市職員全員(会計年度任用職員、再任用含む) ※病院採用職員を除く	豊川市役所の本庁舎及び北庁舎の来庁者
調査方法	郵送による配布回収とWEBでの回答を併用	庁内メール等で調査案内を行い、WEBでの回答	対面での聞き取り又は調査票への記入
調査期間	令和5年2月27日(月)に配布し、令和5年3月16日(木)までに回収	令和5年3月9日(木)に調査案内を行い、令和5年3月20日(月)までに回収	令和5年4月24日(月)から令和5年4月28日(金)までの各日、午前9時から午後4時まで実施
調査内容	①あなたご自身について ②現在の豊川市庁舎(本庁舎、北庁舎)について ③新しい本庁舎に求めることなどについて	①あなたご自身について ②現在の本庁舎(北庁舎を含む)について ③今後の本庁舎に求めることについて	①あなたご自身について ②本日の来庁について ③現在の豊川市庁舎(本庁舎、北庁舎)について ④新しい本庁舎に求めることなどについて
回収状況	回収数:422票(郵送340票、WEB82票) 回収率:42.2%	回収数:895票	回収数:701票

※集計について

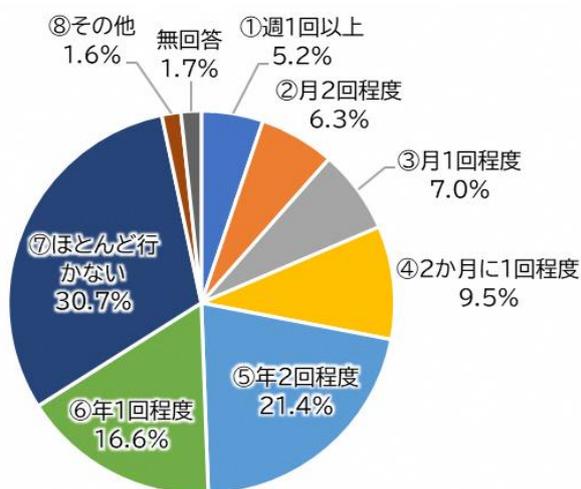
- ・比率はすべて百分率で表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出しています。このため、百分率の合計が100.0%にならない場合があります。
- ・基数となる実数は「N」として掲載し、各グラフの比率はNを母数とした割合で示しています。複数回答の設問については、百分率の合計が100.0%にならない場合があります。

(2)調査結果

1)現在の豊川市庁舎(本庁舎、北庁舎)の利用状況【住民・来庁者】

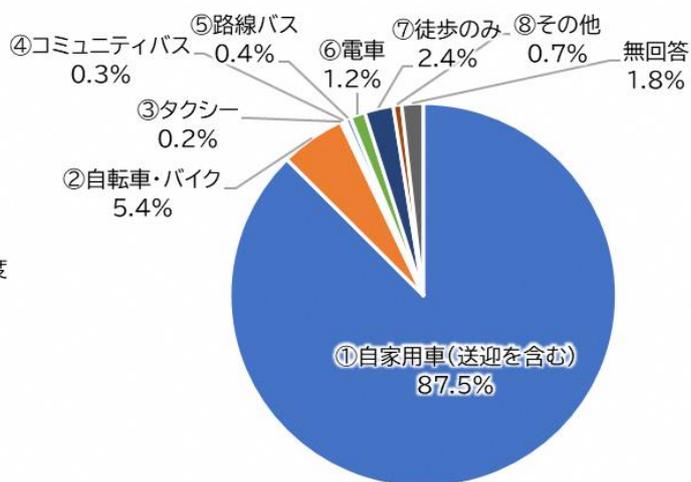
- 1年間の庁舎の利用頻度は、「⑦ほとんど行かない」が30.7%と最も多く、以下、「⑤年2回程度」が21.4%、「⑥年1回程度」が16.6%、「④2か月に1回程度」が9.5%となっています。
- 用事の種類は、「①個人の用事」が59.5%と最も多く、以下、「②家族の用事」が23.4%、「④仕事関係の用事」が16.2%、「⑤その他」が8.3%となっています。
- 庁舎までの交通手段は、「①自家用車(送迎を含む)」が87.5%と最も多く、以下、「②自転車・バイク」が5.4%、「⑦徒歩のみ」が2.4%、「⑥電車」が1.2%となっています。
- 庁舎の利用目的は、「①証明書等の発行・受取」が53.2%、「②各種申請手続き」が41.8%と多くなっています。

庁舎の利用頻度



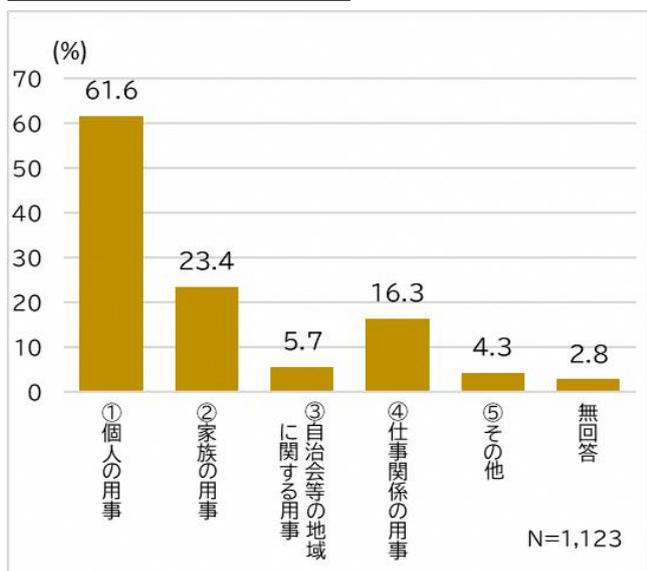
N=1,123

庁舎までの交通手段



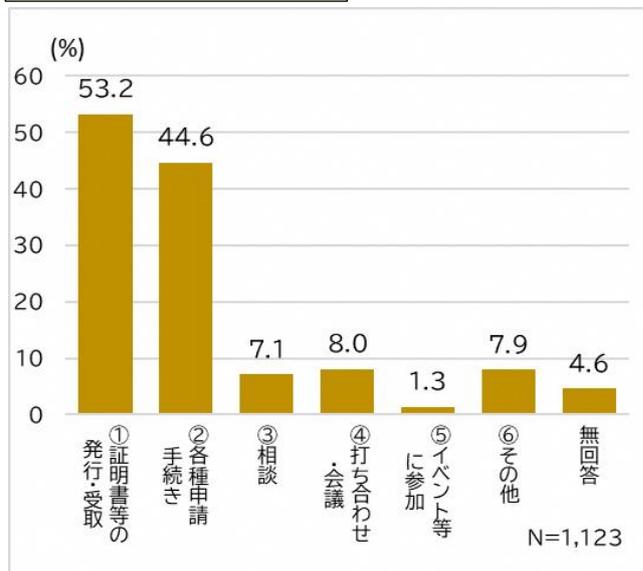
N=1,123

用事の種類



N=1,123

庁舎の利用目的



N=1,123

2)現在の豊川市庁舎(本庁舎、北庁舎)の評価【住民・来庁者】

【市民からみた評価が低い項目】

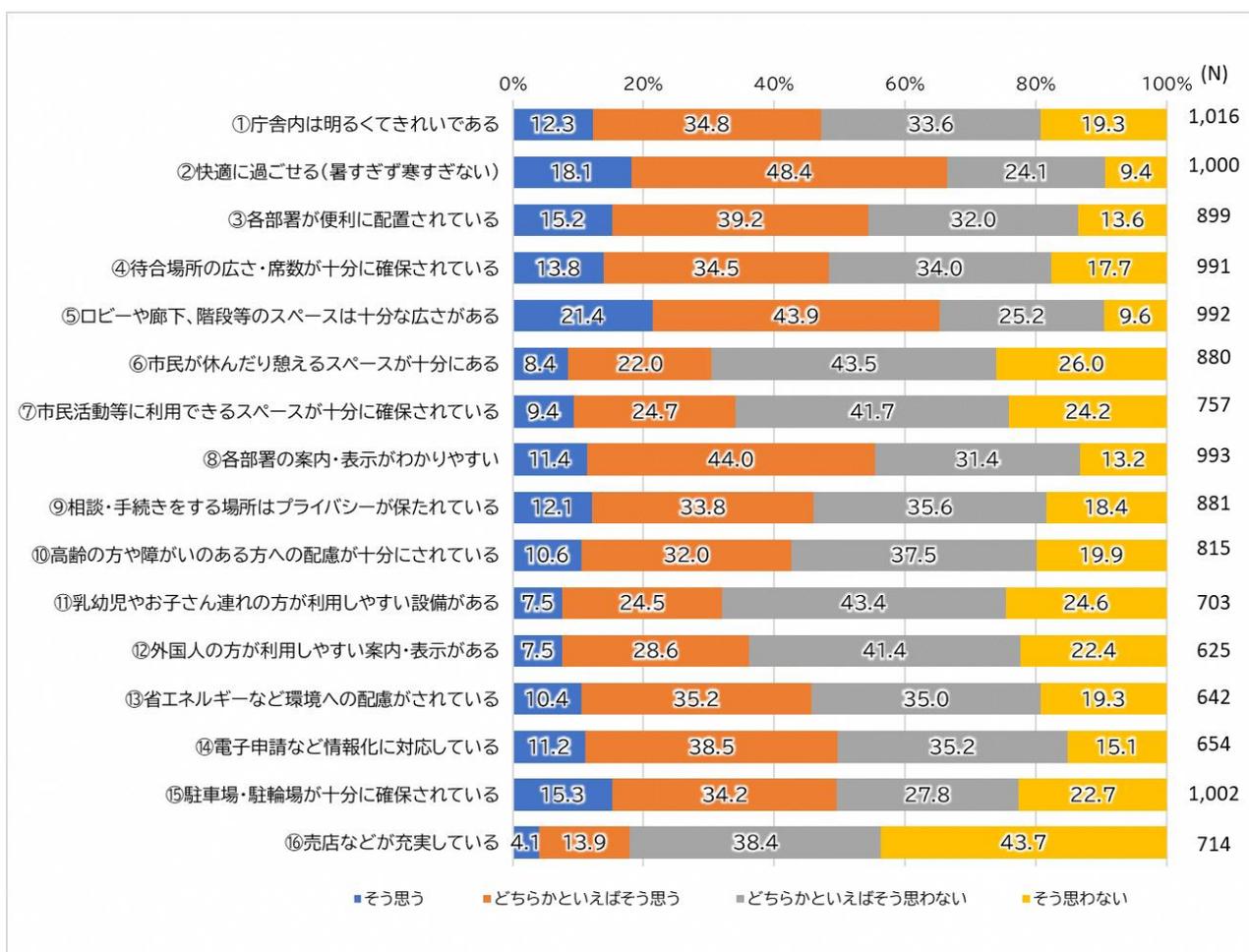
「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」を合わせた割合(わからない・無回答を除く)

- 「⑩売店などが充実している」が 82.1%と最も高く、以下、「⑥市民が休んだり憩えるスペースが十分にある」が 69.5%、「⑪乳幼児やお子さん連れの方が利用しやすい設備がある」が 68.0%、「⑦市民活動等に利用できるスペースが十分に確保されている」が 65.9%、「⑫外国人の方が利用しやすい案内・表示がある」が 63.8%と多くなっています。

【市民からみた評価が高い項目】

「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」を合わせた割合(わからない・無回答を除く)

- 「②快適に過ごせる(暑すぎず寒すぎない)」が 66.5%、「⑤ロビーや廊下、階段等のスペースは十分な広さがある」が 65.3%、「⑧各部署の案内・表示がわかりやすい」が 55.4%、「③各部署が便利に配置されている」が 54.4%と多くなっており、「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」を合わせた割合を上回っています。



■現庁舎に対する意見【住民・来庁者】

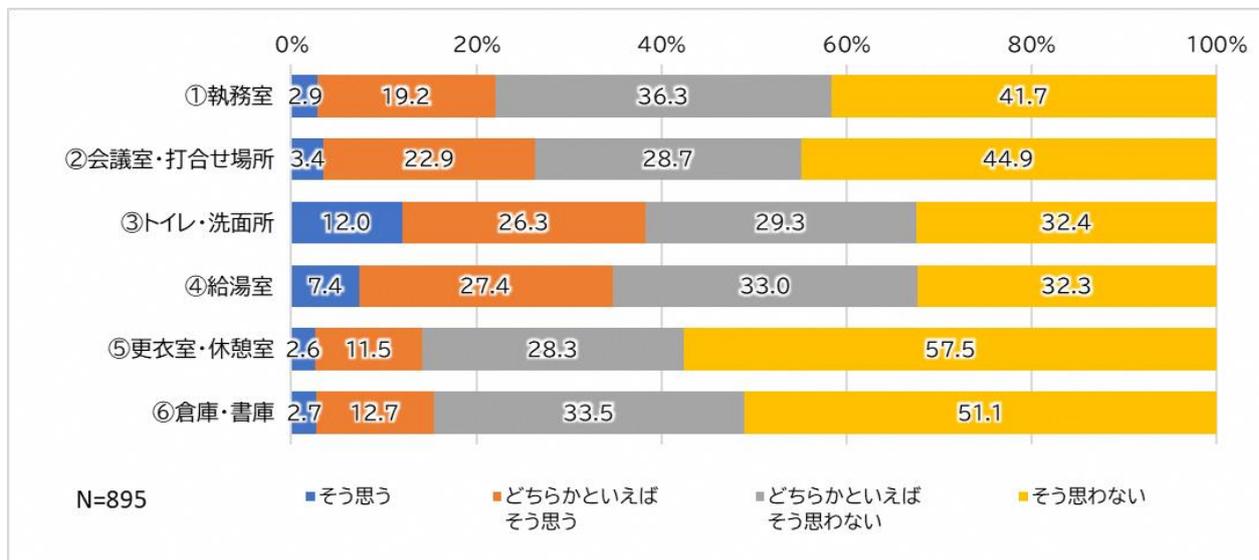
区分	主な意見
老朽化 【76件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 古くて暗い。設備が古い。 ● 入り口が暗い感じがする。特に北庁舎は入りにくい(雰囲気)。 ● トイレが狭く汚いイメージ。 ● 防災面で不安を感じる。
わかりやすさ・ 使いやすさ 【43件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 各部署がわかりづらい。 ● 本庁舎と北庁舎にわかれているのでわかりにくい。 ● 申請にあっちこち回り時間がかかる。もっと中央にまとめてほしい。 ● 一宮、音羽に分散している課があり不便。特に教育委員会。転入者などはとてもわかりにくい。
狭あい化・スぺ ースの不足 【52件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員の人数を考えると手狭に感じる。無駄なスペースは必要ではないが災害時などに利用可能な空間があった方がいい。 ● それぞれの部署がせまくて仕事がしにくいように見える。 ● 窓口業務のスペースが狭すぎる(客の居場所)。 ● 通路の狭い所はもう少し広さがあった方が、車いすの方は助かると思う。 ● トイレが使いづらい。トイレの入口がせまい。 ● 駐車がせまく少ない。
バリアフリー 【34件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 本庁舎にエレベーターが無い事が残念。障がい者用トイレが無い事も残念。 ● 小さい子どもを連れて行った時も待ち時間が長く大変だった。 ● 手続きをする場所にもう少しプライバシーが保たれるようにしてほしい。 ● 雨の日に駐車場からの移動が不便。 ● 駐輪場が遠い。バイク専用の駐輪場がない。
環境配慮 【6件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 夏の庁舎内が暑い。 ● 冬など北風がきむい(空調がよく効いていない)。
デジタル対応 【5件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業ではリモートワーク化が進んでいる。庁舎に極力行かなくても良い(サービスを受けられる)のが良い。箱物は出来るだけ少なくコストミニマムで。 ● IT関係の営業をしているが、庁舎が古いため機能拡張は難しいと思う。
職員対応 【12件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 古さもあるが個人のスペースが乱れすぎだと思う。 ● 職員の対応もいい人とそうでない人の差がありすぎる。
議会 【3件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 議会関係のスペースが広すぎる。 ● 議会をモニターできる部屋があると良い。本庁舎でなくても可。
利便機能 【4件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 銀行のキャッシュコーナー台数、種類を増やしてほしい。 ● 売店や食堂を作してほしい。
市役所建設に ついて 【19件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 新しい本庁舎に期待する。 ● 市民に負担のない建替えを望む。 ● 建物の雰囲気は良く感じるので、今のままで良い。
その他 【15件】	<ul style="list-style-type: none"> ● あまり利用しないのでわからない。 ● 小坂井の庁舎で用事が済んでしまう為本庁舎まで行く事がほとんどない。

3)現在の豊川市庁舎(本庁舎、北庁舎)の働きやすさ【職員】

【職員からみた働きやすさの評価が低い項目】

「そう思わない」と「どちらかといえばそう思わない」を合わせた割合(わからない・無回答を除く)

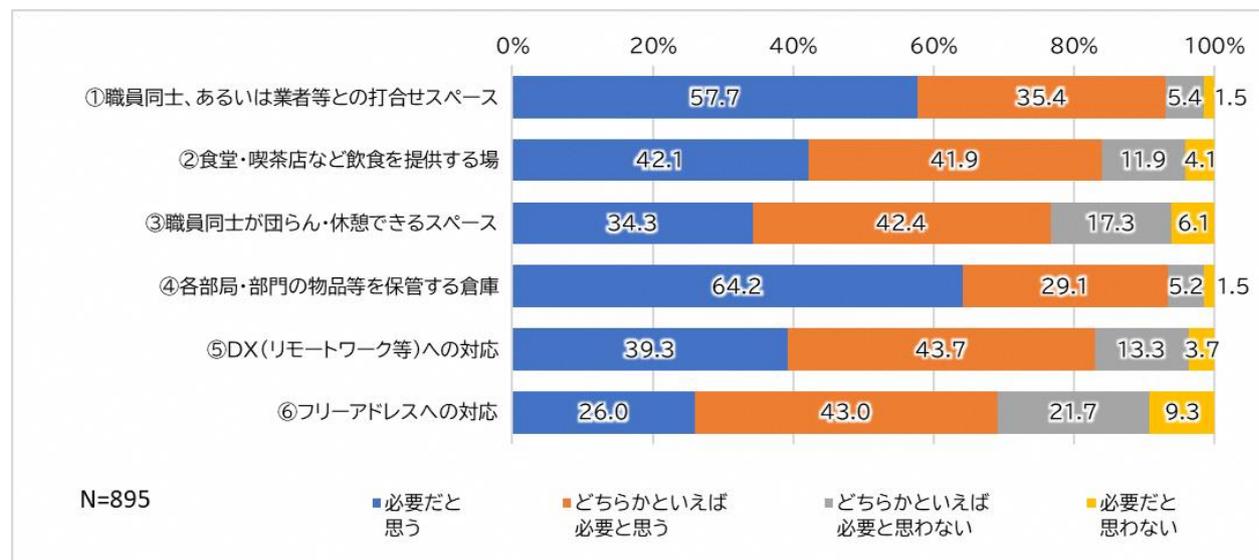
- 「⑤更衣室・休憩室」が 85.8%と最も高く、以下、「⑥倉庫・書庫」が 84.6%、「①執務室」が 78.0%、「②会議室・打合せ場所」が 73.6%と続いており、働きやすい・利用しやすい環境が整っていないと考えられています。



【職員が働きやすい庁舎とするために必要な部屋(機能)・スペース】

「必要だと思う」と「どちらかといえば必要と思う」を合わせた割合(わからない・無回答を除く)

- 「④各部局・部門の物品等を保管する倉庫」が 93.3%、「①職員同士、あるいは業者等との打合せスペース」が 93.1%と高く、以下、「②食堂・喫茶店など飲食を提供する場」が 84.0%、「⑤DX(リモートワーク等)への対応」が 83.0%、「③職員同士が団らん・休憩できるスペース」が 76.7%、「⑥フリーアドレス※への対応」が 69.0%と続いています。



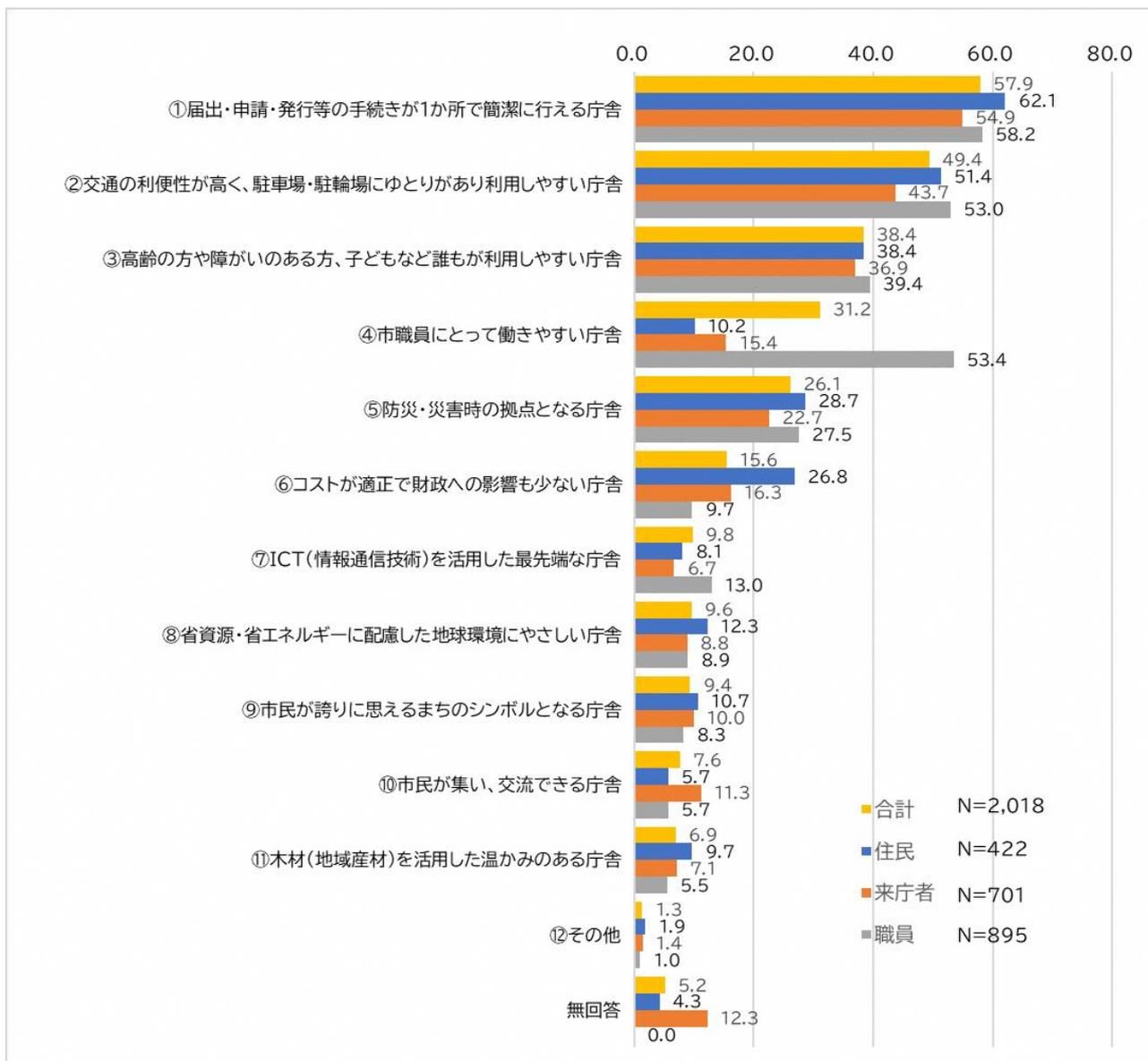
■現庁舎に対する意見【職員】

区分	主な意見
老朽化 【114件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 建物が古く、市民にとっても職員にとっても快適な環境であるとは言い難い。 ● 古いので南海トラフ地震が起きたとき不安。 ● 基本的に暗い。特に通路や廊下が暗い。 ● トイレが古い、臭い、洋式トイレが少ない。 ● 今の時代にそぐわない。不便が多過ぎる。
わかりやすさ・ 使いやすさ 【66件】	<ul style="list-style-type: none"> ● どこに何があるのかわかりにくい。 ● 庁内案内図に外国語表記がない。 ● 現在支所に分散されている機能を集約させることが必要。 ● 開かれた執務室(1F)と区画しなければならない課(会計課など)を精査する必要がある。 ● トイレの位置が悪い、プライバシーが守られていない。
狭あい化・スぺ ースの不足 【268件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 全体的にスペースが少ない。 ● 18万都市にしては、市民課窓口が狭い。 ● 職員数に対して執務スペースが狭い。 ● 会議室、書庫、各課の収納スペースが不足している。 ● 職員が休憩できる場がない。 ● 通路、廊下が狭い。 ● 駐車場の数が足りない。
バリアフリー 【21件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 子育て世代、高齢者等に優しい施設ではない。 ● 窓口におけるプライバシーの確保ができていない。 ● エレベーターがなく、高齢者や障害のある方への配慮が不足している。
環境配慮 【87件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 空調設備の能力不足や換気設備がないことに加え、外壁やサッシの断熱性不足により、空調効率が非常に悪く、夏場は暑く冬場は寒く、執務環境としては最低であり、業務効率の悪化に繋がっている。 ● 床がタイル張りのせいで台車を押すときに騒音が発生する。
デジタル対応 【19件】	<ul style="list-style-type: none"> ● Wi-Fi環境が整っていない。 ● 全体的に建物等今風ではなく、紙で対応してる所もあり、電子化が進んでない所もある。 ● 土日身分証の提示なく入庁できてしまうのはセキュリティ上大きな欠陥である。
利便機能 【15件】	<ul style="list-style-type: none"> ● コンビニや売店が無い。近隣にも無い。 ● 食堂の閉鎖などで福利厚生が低下しているので、食堂の開設や売店を充実、コンビニの導入などの対策をしたほうが良い。現状昼食をとるスペースも不足しているので確保もしてほしい。
市役所建設に ついて 【13件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 早期の建替えが必要。 ● デザイン性より利用しやすさが重要。財政面等制約はあると思うが、将来を見据えて規模や配置を考える必要がある。 ● 建て替え不要。
その他 【16件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 1階の池などデッドスペースが多い。 ● 地下をもっと有効に活用できないか。

4)新しい本庁舎に求めること【住民・来庁者・職員】

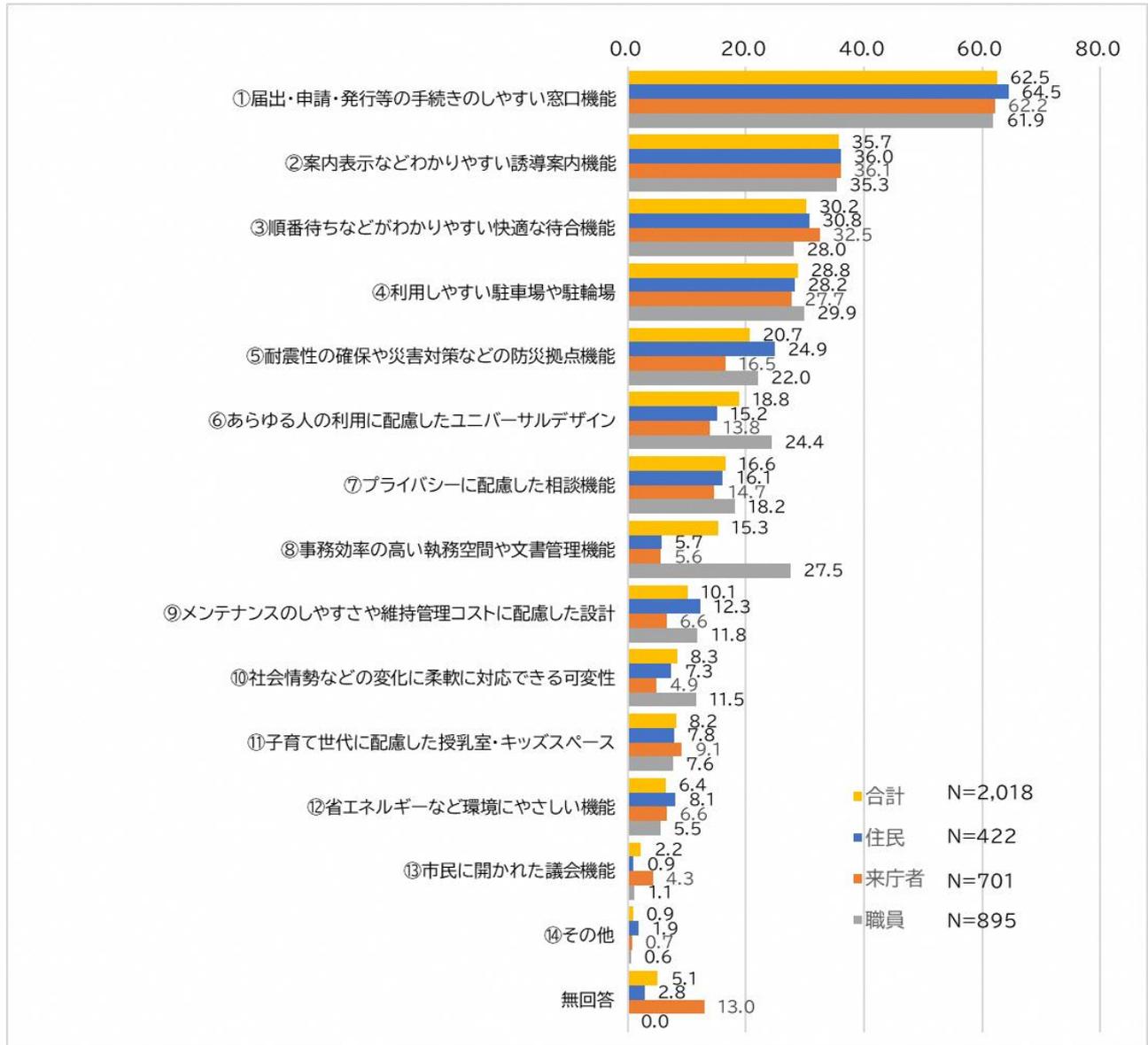
【新しい本庁舎に求めること】

- 「①届出・申請・発行等の手続きが1か所で簡潔に行える庁舎」が57.9%と最も多く、以下、「②交通の利便性が高く、駐車場・駐輪場にゆとりがあり利用しやすい庁舎」が49.4%、「③高齢の方や障がいのある方、子どもなど誰もが利用しやすい庁舎」が38.4%、「④市職員にとって働きやすい庁舎」が31.2%と続いています。
- 「④市職員にとって働きやすい庁舎」は特に職員で、「⑥コストが適正で財政への影響も少ない庁舎」は特に住民で高い割合となっています。



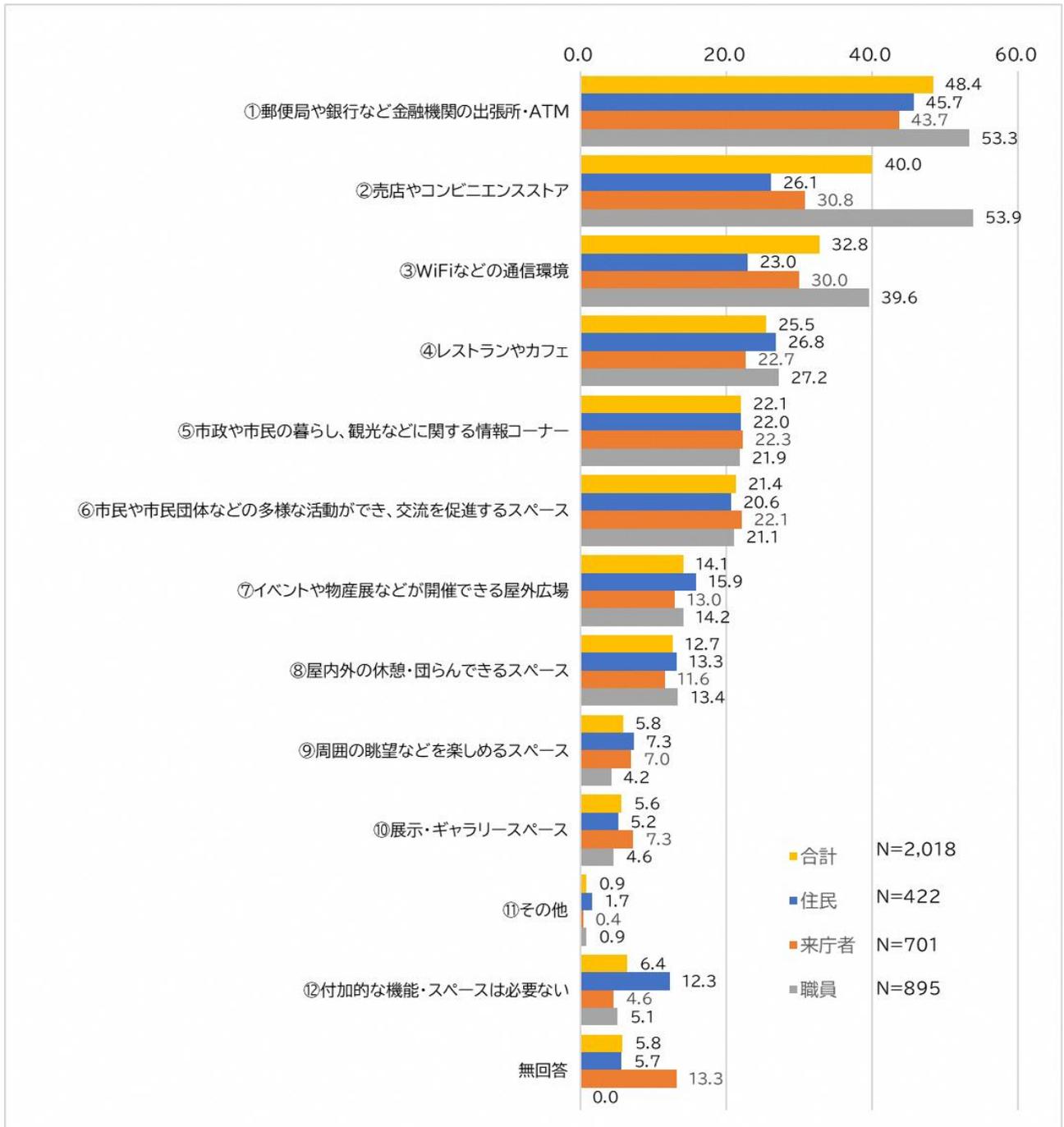
【新しい本庁舎に備えるべき基本的な機能・役割】

- 「①届出・申請・発行等の手続きのしやすい窓口機能」が 62.5%と最も多く、以下、「②案内表示などわかりやすい誘導案内機能」が 35.7%、「③順番待ちなどがわかりやすい快適な待合機能」が 30.2%、「④利用しやすい駐車場や駐輪場」が 28.8%、「⑤耐震性の確保や災害対策などの防災拠点機能」が 20.7%と続いています。
- 「⑥あらゆる人の利用に配慮したユニバーサルデザイン」や「⑧事務効率の高い執務空間や文書管理機能」は特に職員で高い割合となっています。



【新しい本庁舎に備えるべき付加的な機能・スペース】

- 「①郵便局や銀行など金融機関の出張所・ATM」が48.4%と最も多く、以下、「②売店やコンビニエンスストア」が40.0%、「③Wi-Fiなどの通信環境」が32.8%、「④レストランやカフェ」が25.5%、「⑤市政や市民の暮らし、観光などに関する情報コーナー」が22.1%、「⑥市民や市民団体などの多様な活動ができ、交流を促進するスペース」が21.4%と続いています。
- 「②売店やコンビニエンスストア」や「③Wi-Fiなどの通信環境」は特に職員で高い割合となっています。



■庁舎に対する意見・要望・提案【住民・来庁者・職員】

区分	主な意見
行政手続きに関すること 【91件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 行き慣れていない人でもわかりやすいように 1 箇所ですべての手続きの受付をして、そこから該当部署等に案内してもらえると親切。 ● 上下水道部と教育委員会を本庁舎へ移転し、事務所を集約してほしい。 ● 既存の北庁舎や防災センターと連携がとれるような配置を希望。 ● 待合が広く、プライバシーが保たれるようにしてほしい。スペースにゆとりがほしい。 ● 市民を待たさない届出や発行事務が行える等、市民の立場で考え新庁舎を建築してほしい。
ユニバーサルデザインに関する こと 【33件】	<ul style="list-style-type: none"> ● バリアフリーにしてほしい。 ● 多様性に配慮したわかりやすく使いやすい施設にしてほしい。 ● 全部のトイレを洋式にしてほしい。女性用トイレを多くしてほしい。 ● 表示や案内などで外国籍の住民にもわかりやすいものがあると良い。 ● 職員や来庁者が一時的に子どもを預けられる託児所があると、職員にとっても働きやすく、子連れの来庁者もゆっくり手続きができる。 ● 高層階の庁舎となる場合は、来庁者(業者を含む)や職員がスムーズに移動・運搬ができるよう、エレベーターの設置数を多くしてほしい。
アクセスに関する こと 【39件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 駐車スペースは十分に確保してほしい。 ● 庁舎と連結した立体駐車場。 ● 職員の駐車場を用意してほしい。 ● いろいろな方が気軽に利用できるよう、公共交通機関の利便性が更に良くなると良い。 ● 市役所周辺の道路は狭いので、庁舎建替えの際は道路も合わせて改善してほしい。
交流・賑わいに関する こと 【8件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用しやすく、みんなが集まれる雰囲気のある施設になるといい。 ● 子どもたちが気軽に来る楽しみがある所にしてほしい。 ● 市役所は、市の中心部にあり、駐車場も広く、市民活動の場として活用してもらうことも大事。執務スペースと物理的に分離してセキュリティを確保した上で、休日や夜間は会議室を貸しスペースとすることも検討してほしい。
誇り・親しみに関する こと 【53件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民が誇れる特徴ある庁舎になるといい。 ● 他の市町村に自慢できる新庁舎にしてほしい(使いやすさ、デザイン、機能など)。 ● 手続きだけでなく、気軽に市民の方が出入りできる場になると良い(コンビニ・カフェ・雨の日に子どもが遊べる場)。 ● 市民から愛される新庁舎であってほしい。
安全性・耐震性に関する こと 【6件】	<ul style="list-style-type: none"> ● 災害時における指令指示の出しやすい庁舎。 ● 高い耐災害性を確保するために、設計段階から災害想定や市役所の立地条件などを十分検討し、免震構造とすること、非常時の非常電源、通信環境などをしっかり確保することが重要。
環境への配慮に関する こと 【14件】	<ul style="list-style-type: none"> ● これから整備する公共施設では環境問題へ配慮することが必須である。緑化の推進、地下水の涵養、気候変動による豪雨対策としての雨水流出抑制、雨水浸透施設の設置など、建物だけでなく敷地内全体について、グリーンインフラ[*]の考えを取り入れて整備を行うことにより、環境対策だけでなく、市民に対する市役所のイメージアップにつながる有効な方法であると思う。 ● 東三河の木材を使用してみてはどうか。地産地消ではないかと思う。 ● 新庁舎は今後50年以上は使うことを考えると、地球温暖化による外気温上昇に

区分	主な意見
	<p>も対処できるように空調機能は十分な余力を持たせた方が良い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 心身の健康をサポートしたり、快適性が高く、人間の健康やウェルネスに好影響をもたらす建築物に与えられるものである「WELL(ウェル)認証」取得を目標とする(おそらく公共施設では日本初?)。
<p>技術活用に関すること 【13件】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● DXへの対応。 ● ハードの充実を求めるのではなく、もっとデジタル環境を整え職員を減らした方が良い。 ● 会議などオンラインで対応できるシステムを増やしてほしい。 ● 将来的にリモートでの勤務形態が進んだ際に、対応できる庁舎になると良い。 ● 閉庁時間に執務スペースに一般市民が入ってこられない情報セキュリティ機能。
<p>議会に関すること 【1件】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本庁舎の中で、議場のような特殊で広い空間をどうするかが、プランニングの中で制約を大きくするのではないかと。他市の事例なども参考に施設に余裕のある計画を望む。
<p>執務環境に関すること 【63件】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員の方々が働きやすく、市民が利用しやすい新庁舎を期待する。 ● 現況より広く、打ち合わせできるスペース等も増やし、労働環境としても良いものとしてほしい。 ● 執務室の広さ、職員のメンタルへの配慮、快適なトイレ。以上3点の確実な執行は必須事項である。 ● 業務効率向上の観点でも会議室、執務室、職員の食事スペースの増加は極力実施してほしい。 ● 多くの文書等もあるため、保管場所はできる限り多く確保してほしい。
<p>コストに関すること 【18件】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 財政への影響が少ないコストパフォーマンスに優れた庁舎を希望する。 ● 建築時のイニシャルコスト*から、保有期間のランニングコスト解体費用までを含めた生涯費用である「ライフサイクルコスト」を意識した設計。 ● 本庁舎に集約する必要がない部門は、庁外の配置も検討し、規模の縮小化によるコスト削減に十分配慮する必要がある。
<p>可変性・柔軟性に関すること 【10件】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 現在の業務量を満たすだけでなく将来のニーズの変化にも対応できる執務室のゆとりや拡張性、可変性のあるレイアウト。 ● 機能や各スペースなど可変性のあるものに出来ると良い。
<p>その他 【81件】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 老朽化や造りも古いためできる限り早期に行えると良いと思う。 ● 本庁舎だけの建て替えではなく北庁舎も一緒にやるべき。数年後には北も古くなり、建て替えることになり、計画を立てたり、無駄な時間とコストを費やすことになる。 ● ワークショップ等計画して市民に公開してほしい。 ● スケジュールが少ないからといって、使い勝手の悪い庁舎を作らないでほしい。部会のメンバーも完成してから少ししか過ごせない職員より、今後、長く使うだろう若手職員もメンバー(各職場から選出や公募等)に入れて、現場の本来の意見も取り入れたほうが良いと思う。