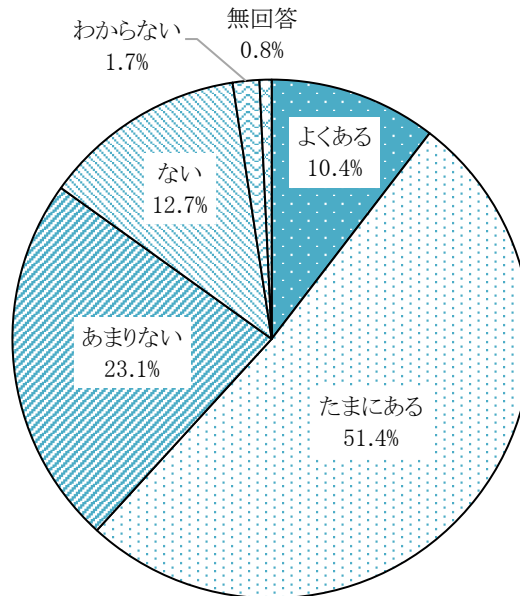


4. 行政センターの利用状況について

(1) 行政センターの利用頻度

問 あなたは行政センターを利用することがありますか。
あてはまる番号を1つ選び、○印をつけてください。



(n=662)

————— 6割以上の市民が行政センターを利用しています —————

【全体結果】

行政センターを利用することが「よくある」または「たまにある」と回答した方は、61.8%となっています。

【属性別結果】(図 4-1 参照)

①地域別

「旧郡山東部」、「旧郡山西部」を除く、行政センターが設置されている地域に住む方が高い割合で「よくある」、「たまにある」と回答しています。

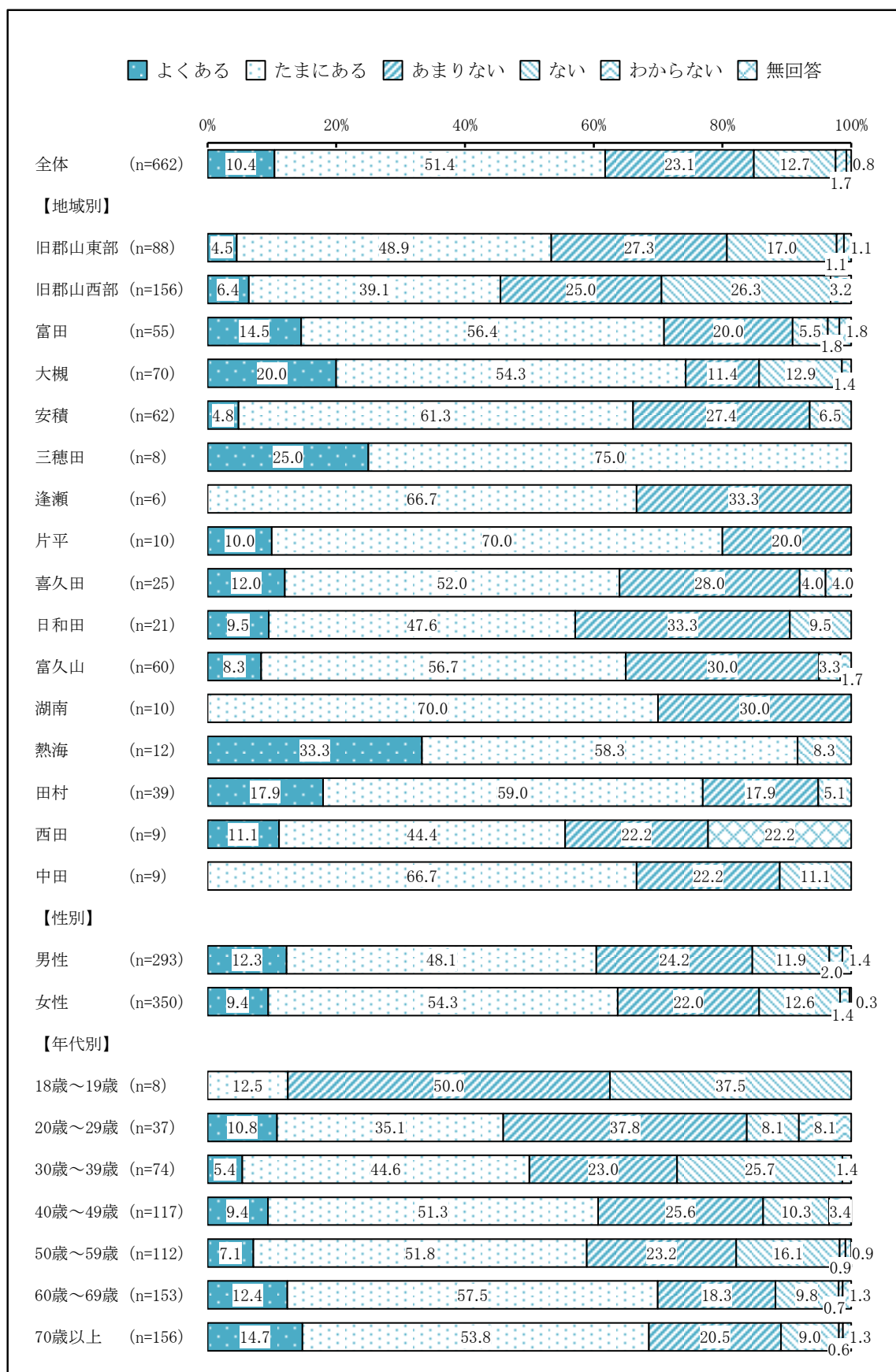
②性別

「よくある」または「たまにある」と回答した方は、女性（63.7%）の方が男性（60.4%）よりもやや高くなっています。

③年代別

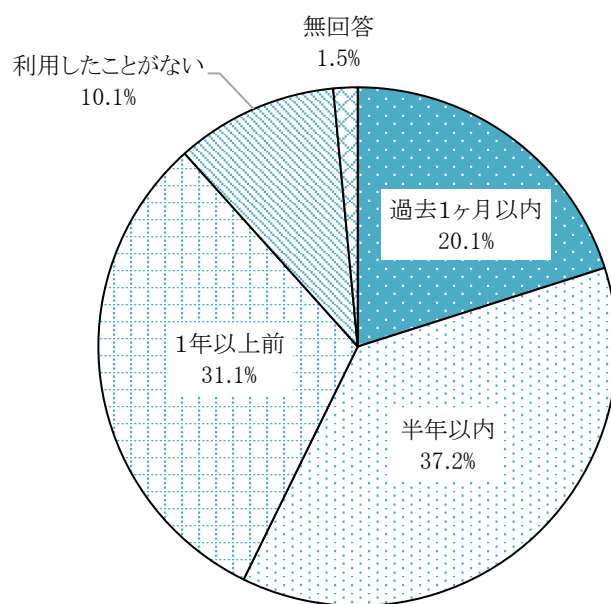
高齢層ほど高い割合で「よくある」または「たまにある」と回答しています。特に60代以上で利用頻度が高くなっています。

図 4-1 行政センターの利用頻度（地域別／性別／年齢別）



(2) 直近の利用状況

問 最後に行政センターを利用したのはいつですか。
あてはまる番号を1つ選び、○印をつけてください。



(n=662)

————— 6割弱の市民が半年以内に利用しています —————

【全体結果】

最後に行政センターを利用したのは「過去1ヶ月以内」または「半年以内」と回答した方は、57.3%となっています。

【属性別結果】(図4-2参照)

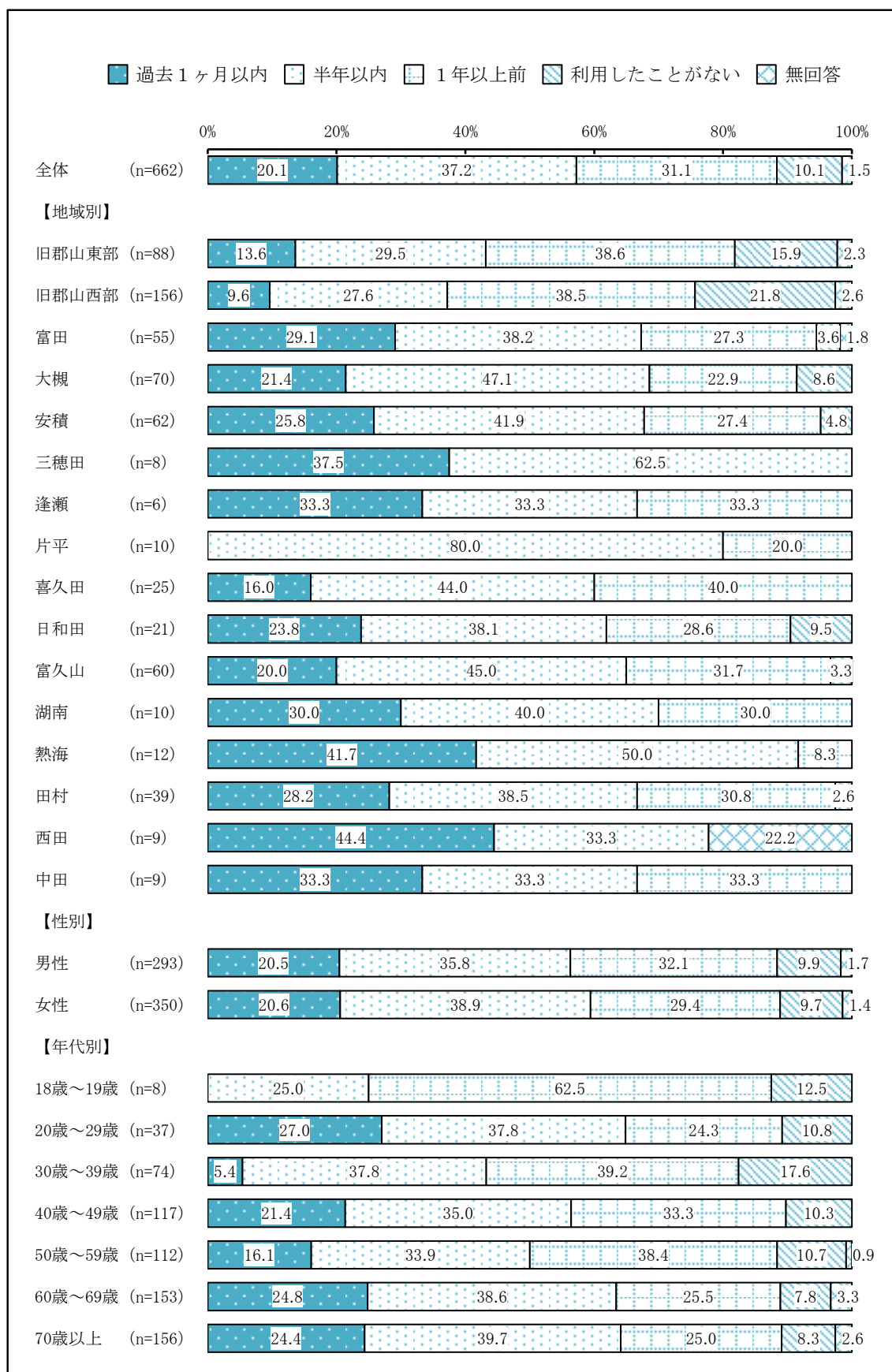
①性別

「過去1ヶ月以内」または「半年以内」と回答した方は、女性(59.5%)の方が男性(56.3%)よりもやや高くなっています。

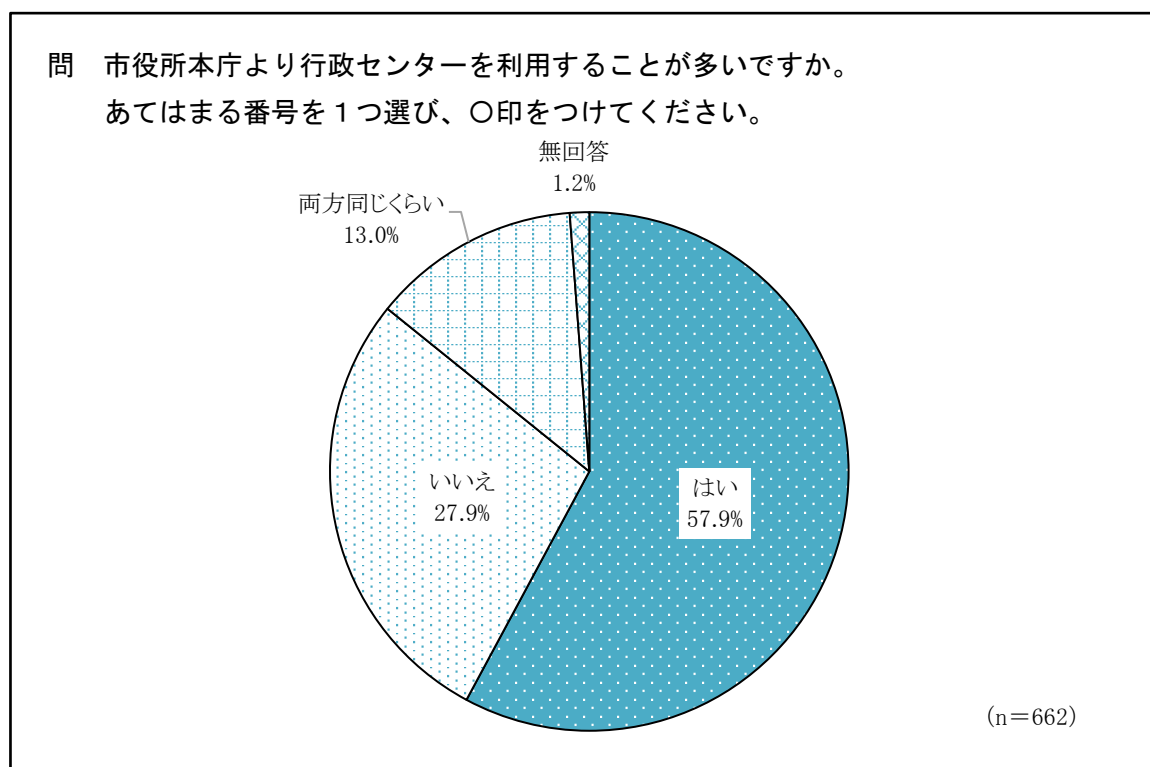
②年代別

他の年代と比べて30代では「過去1ヶ月以内」での利用が5.4%と少なくなっています。

図 4-2 直近の利用状況（地域別／性別／年齢別）



(3) 市役所本庁と行政センターの利用頻度の差



—— 6割弱の市民が行政センターを利用することが多い ——

【全体結果】

市役所本庁より行政センターを利用することが多いと回答した方は、57.9%となっています。

【属性別結果】(図 4-3 参照)

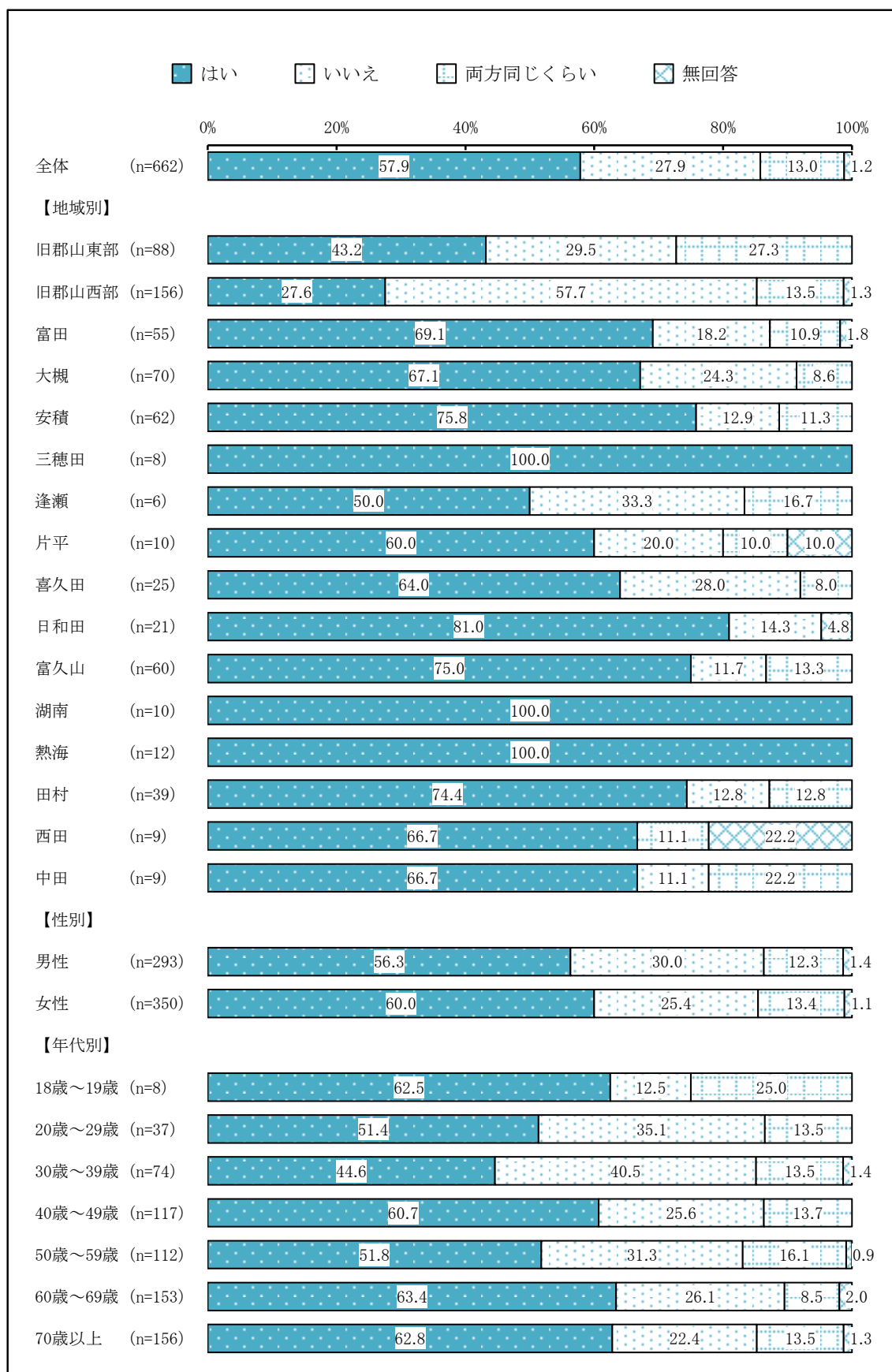
①性別

女性(60.0%)の方が男性(56.3%)よりも市役所本庁より行政センターを利用することが多くなっています。

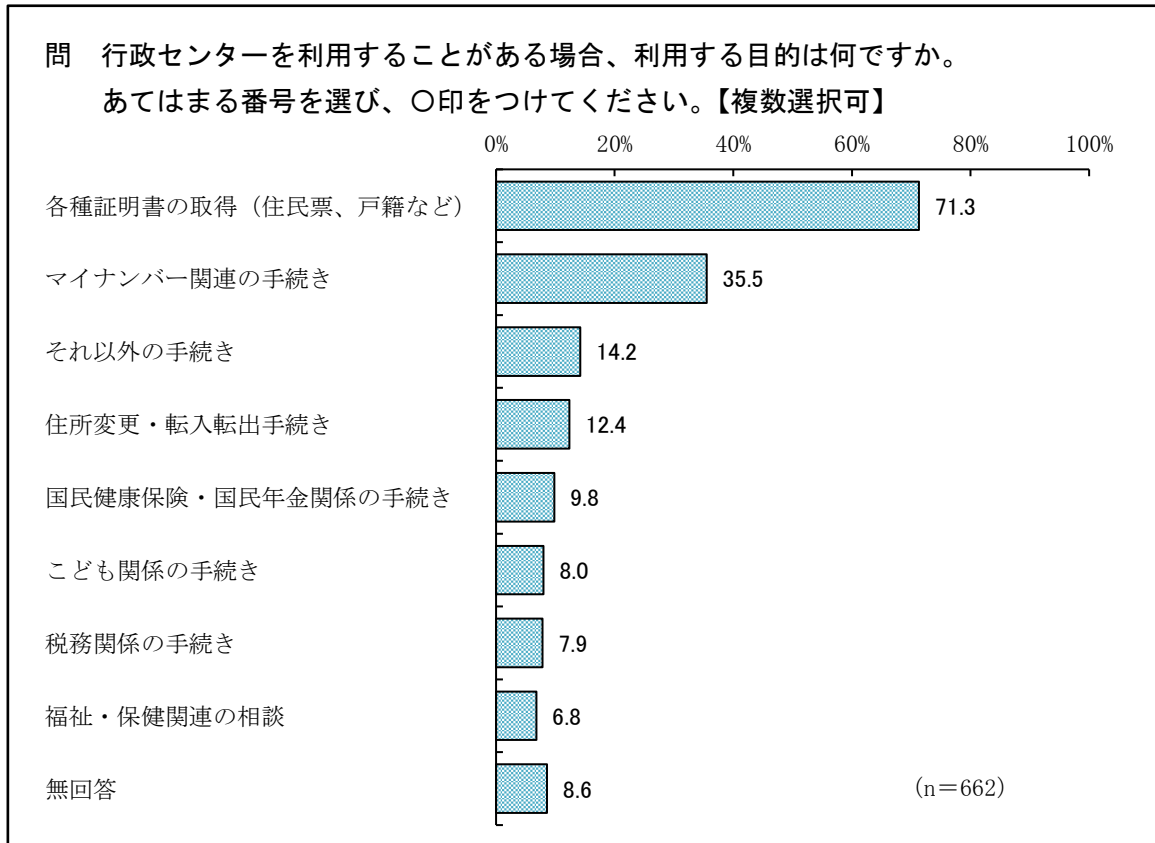
②年代別

市役所本庁より行政センターを利用することが多いと回答した方は、60代で最も多く、20代、30代、50代は他の年代より少なくなっています。

図４－３ 市役所本庁と行政センターの利用頻度の差（地域別／性別／年齢別）



(4) 行政センターを利用する目的



——— 7 割以上の市民が「各種証明書の取得」のために利用 ———

【全体結果】

行政センターを利用する目的は、「各種証明書の取得（住民票、戸籍など）」（71.3%）の割合が最も高くなっており、次点の「マイナンバー関連の手続き」（35.5%）を大きく上回っています。

【属性別結果】（図 4-4 参照）

①性別

「マイナンバー関連の手続き」については、女性（39.1%）の方が男性（31.1%）よりも高くなっています。

②年代別

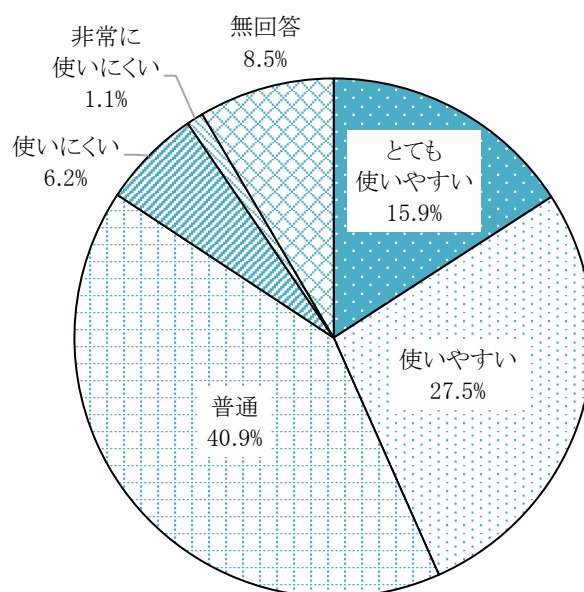
20 代では他の年代と比べて「マイナンバー関連の手続き」を目的とした利用が多くなっています。「各種証明書の取得（住民票、戸籍など）」は 40～60 代で多くなっています。

図４－４ 行政センターを利用する目的（地域別／性別／年齢別）

割合（％）	各種証明書の取得 （住民票、戸籍など） (n=472)	マイナンバー 関連の 手続き (n=235)	住所変更・転入 転出手続き (n=82)	国民健康保険・国民年金 関係 の 手続き (n=65)	こども関係の 手続き (n=53)	税務関係の 手続き (n=52)	福祉・保健 関連の 相談 (n=45)	それ以外の 手続き (n=94)
全体 (n=662)	71.3	35.5	12.4	9.8	8.0	7.9	6.8	14.2
【地域別】								
旧郡山東部 (n=88)	70.5	22.7	21.6	10.2	9.1	6.8	4.5	17.0
旧郡山西部 (n=156)	59.0	21.8	7.1	7.7	5.1	6.4	3.8	12.8
富田 (n=55)	78.2	58.2	20.0	14.5	7.3	9.1	7.3	10.9
大槻 (n=70)	75.7	42.9	12.9	11.4	7.1	8.6	7.1	17.1
安積 (n=62)	77.4	40.3	11.3	6.5	14.5	3.2	11.3	11.3
三穂田 (n=8)	75.0	50.0	12.5	12.5	12.5	12.5	0.0	37.5
逢瀬 (n=6)	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7
片平 (n=10)	80.0	50.0	0.0	10.0	0.0	10.0	30.0	10.0
喜久田 (n=25)	76.0	36.0	4.0	12.0	12.0	8.0	4.0	16.0
日和田 (n=21)	76.2	38.1	23.8	9.5	4.8	9.5	0.0	4.8
富久山 (n=60)	75.0	40.0	18.3	10.0	20.0	6.7	8.3	10.0
湖南 (n=10)	90.0	50.0	0.0	10.0	0.0	10.0	0.0	10.0
熱海 (n=12)	75.0	41.7	8.3	25.0	16.7	33.3	16.7	33.3
田村 (n=39)	79.5	53.8	12.8	12.8	0.0	10.3	12.8	12.8
西田 (n=9)	77.8	11.1	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	22.2
中田 (n=9)	88.9	33.3	0.0	0.0	0.0	11.1	22.2	11.1
【性別】								
男性 (n=293)	69.6	31.1	10.2	10.9	5.8	7.5	4.8	16.4
女性 (n=350)	73.4	39.1	14.0	8.3	10.0	8.3	8.9	12.6
【年代別】								
18歳～19歳 (n=8)	50.0	62.5	37.5	12.5	0.0	12.5	12.5	0.0
20歳～29歳 (n=37)	56.8	51.4	27.0	13.5	5.4	10.8	2.7	8.1
30歳～39歳 (n=74)	66.2	31.1	20.3	5.4	21.6	4.1	2.7	8.1
40歳～49歳 (n=117)	75.2	40.2	16.2	6.8	21.4	7.7	6.8	15.4
50歳～59歳 (n=112)	77.7	26.8	12.5	4.5	7.1	7.1	8.0	19.6
60歳～69歳 (n=153)	73.2	32.7	5.9	11.8	0.0	7.8	8.5	12.4
70歳以上 (n=156)	67.9	37.8	7.1	14.7	1.3	9.6	7.1	16.7

（５）施設や駐車場の使いやすさ

問 行政センターを利用したことがある場合、施設や駐車場の使いやすさはいかがでしたか。あてはまる番号を１つ選び、○印をつけてください。



(n=662)

————— ４割強の市民が使いやすいと感じています —————

【全体結果】

行政センターを利用した際の施設や駐車場の使いやすさについて、「とても使いやすい」または「使いやすい」と回答した方は 43.4% となっています。

【属性別結果】（図 4-5 参照）

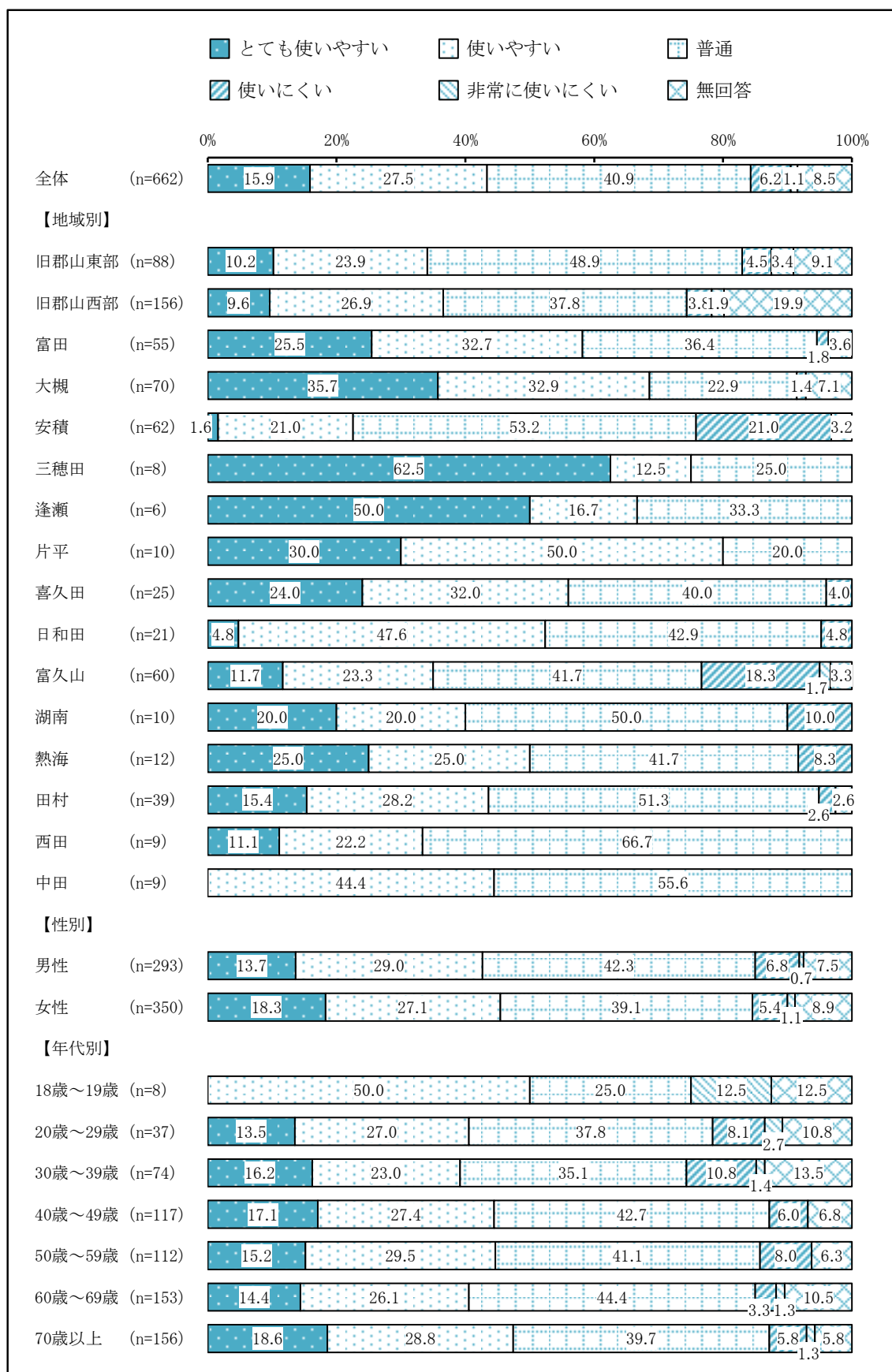
①性別

「とても使いやすい」または「使いやすい」と回答した方は、女性（45.4%）の方が男性（42.7%）よりもやや高くなっています。

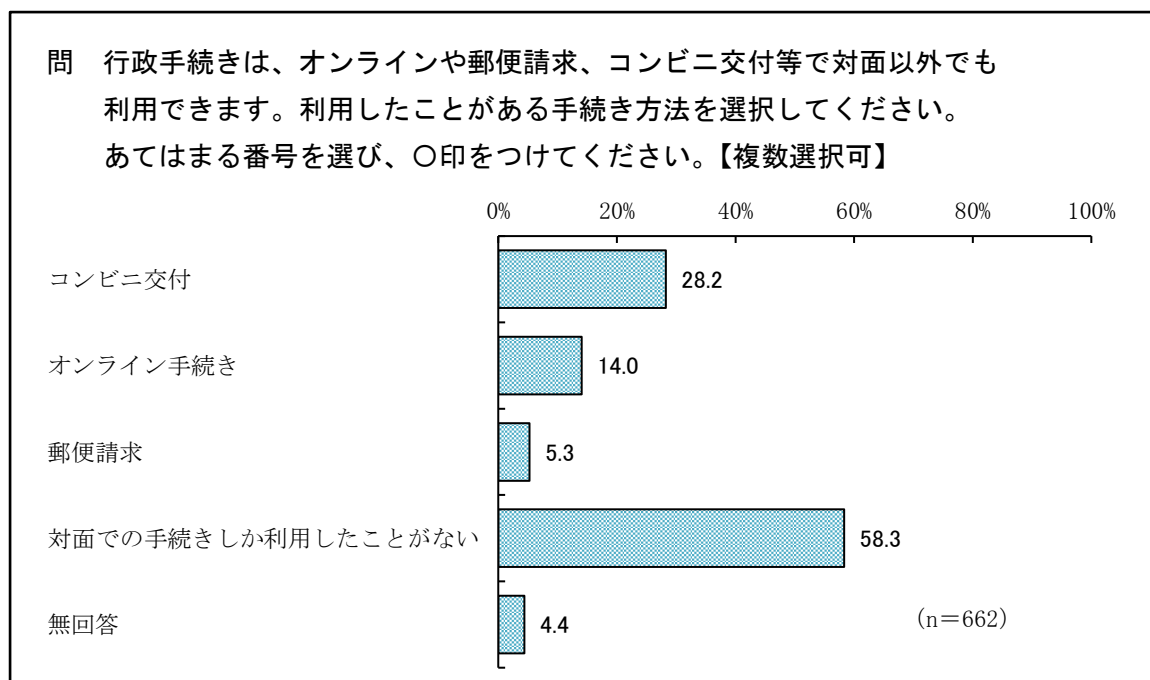
②年代別

他の年代と比べて 20 代、30 代、60 代で「とても使いやすい」または「使いやすい」と回答した方の割合がやや低くなっています。

図 4-5 施設や駐車場の使いやすさ（地域別／性別／年齢別）



(6) 利用したことがある対面以外の手続き方法



——— 約 6 割の市民が「対面での手続きしか利用したことがない」 ———

【全体結果】

利用したことがある対面以外の手続き方法について、「コンビニ交付」と回答した方が 28.2%となっており、以下「オンライン手続き」(14.0%)、「郵便請求」(5.3%) の順で続いています。

一方、最も割合が高いのは「対面での手続きしか利用したことがない」(58.3%) で、約 6 割となっています。

【属性別結果】(図 4-6 参照)

①性別

性別による大きな差はみられません。

②年代別

若年層ほど「コンビニ交付」や「オンライン手続き」の割合が高く、高齢層ほど「対面での手続きしか利用したことがない」割合が高い傾向にあります。

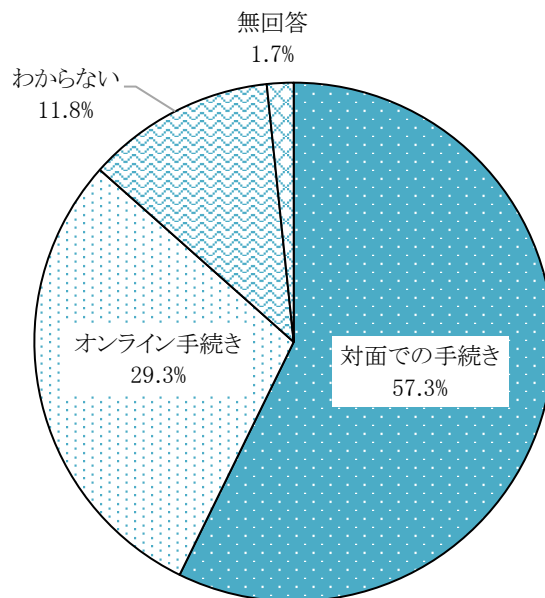
図４－６ 利用したことがある対面以外の手続き方法（地域別／性別／年齢別）

割合（％）	コンビニ 交付 (n=187)	オン ライ ン手 続 き (n=93)	郵 便 請 求 (n=35)	こ と が な い 対 面 で の 手 続 き し か 利 用 し た (n=386)
全体 (n=662)	28.2	14.0	5.3	58.3
【地域別】				
旧郡山東部 (n=88)	28.4	21.6	10.2	47.7
旧郡山西部 (n=156)	32.1	14.1	2.6	55.1
富田 (n=55)	23.6	21.8	1.8	61.8
大槻 (n=70)	30.0	10.0	4.3	57.1
安積 (n=62)	22.6	11.3	8.1	69.4
三穂田 (n=8)	25.0	0.0	0.0	75.0
逢瀬 (n=6)	0.0	0.0	0.0	100.0
片平 (n=10)	30.0	20.0	0.0	60.0
喜久田 (n=25)	28.0	4.0	0.0	72.0
日和田 (n=21)	28.6	9.5	4.8	66.7
富久山 (n=60)	38.3	23.3	5.0	45.0
湖南 (n=10)	30.0	0.0	10.0	60.0
熱海 (n=12)	16.7	0.0	16.7	58.3
田村 (n=39)	15.4	10.3	10.3	74.4
西田 (n=9)	22.2	11.1	11.1	55.6
中田 (n=9)	22.2	0.0	11.1	66.7
【性別】				
男性 (n=293)	27.0	16.4	5.5	60.1
女性 (n=350)	30.0	12.6	5.1	57.1
【年代別】				
18歳～19歳 (n=8)	50.0	12.5	0.0	37.5
20歳～29歳 (n=37)	37.8	29.7	2.7	43.2
30歳～39歳 (n=74)	31.1	21.6	9.5	50.0
40歳～49歳 (n=117)	40.2	21.4	6.8	49.6
50歳～59歳 (n=112)	35.7	15.2	4.5	55.4
60歳～69歳 (n=153)	20.3	7.8	5.9	65.4
70歳以上 (n=156)	16.0	6.4	3.2	70.5

(7) 利用したい手続き方法

問 今後、行政手続きをする際、市役所本庁や行政センター等での対面での手続きとオンライン手続きのどちらを利用したいですか。

あてはまる番号を1つ選び、○印をつけてください。



——— 6割弱の市民が「対面での手続き」を希望しています ———

【全体結果】

対面での手続きとオンライン手続きのどちらを利用したいかについて、「対面での手続き」と回答した方が57.3%となっており、「オンライン手続き」(29.3%)を大きく上回っています。

【属性別結果】(図4-7参照)

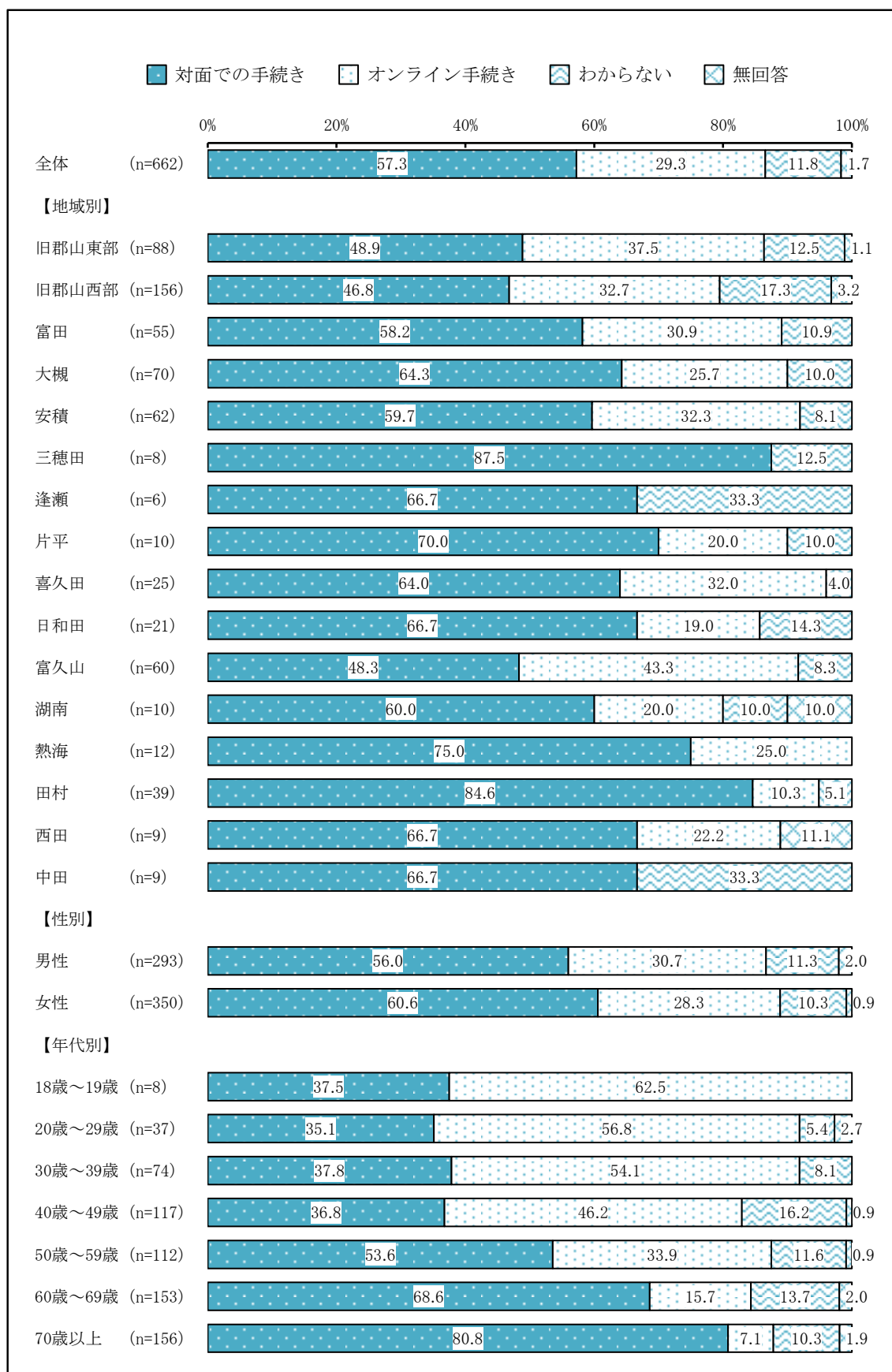
①性別

「対面での手続き」の割合は、女性(60.6%)の方が男性(56.0%)よりも高くなっています。

②年代別

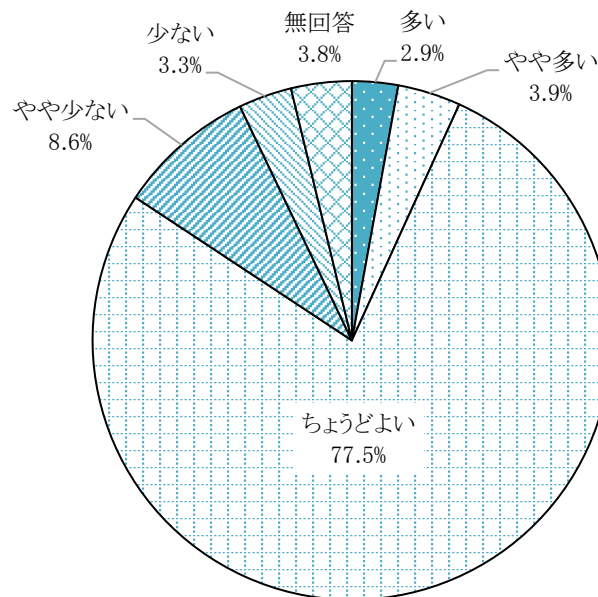
「対面での手続き」の割合は、70歳以上(80.8%)で最も高く、高齢層ほど高い傾向にあります。

図４－７ 利用したい手続き方法（地域別／性別／年齢別）



(8) 行政センターと連絡所の設置数

問 市内に 14 ヶ所の行政センターと 4 ヶ所の連絡所が設置されていますが、設置数はどのように感じますか。あてはまる番号を 1 つ選び、○印をつけてください。



(n=662)

————— 8 割弱の市民が「ちょうどよい」と感じています —————

【全体結果】

行政センターと連絡所の設置数について、「ちょうどよい」と回答した方が 77.5%となっています。

【属性別結果】(図 4-8 参照)

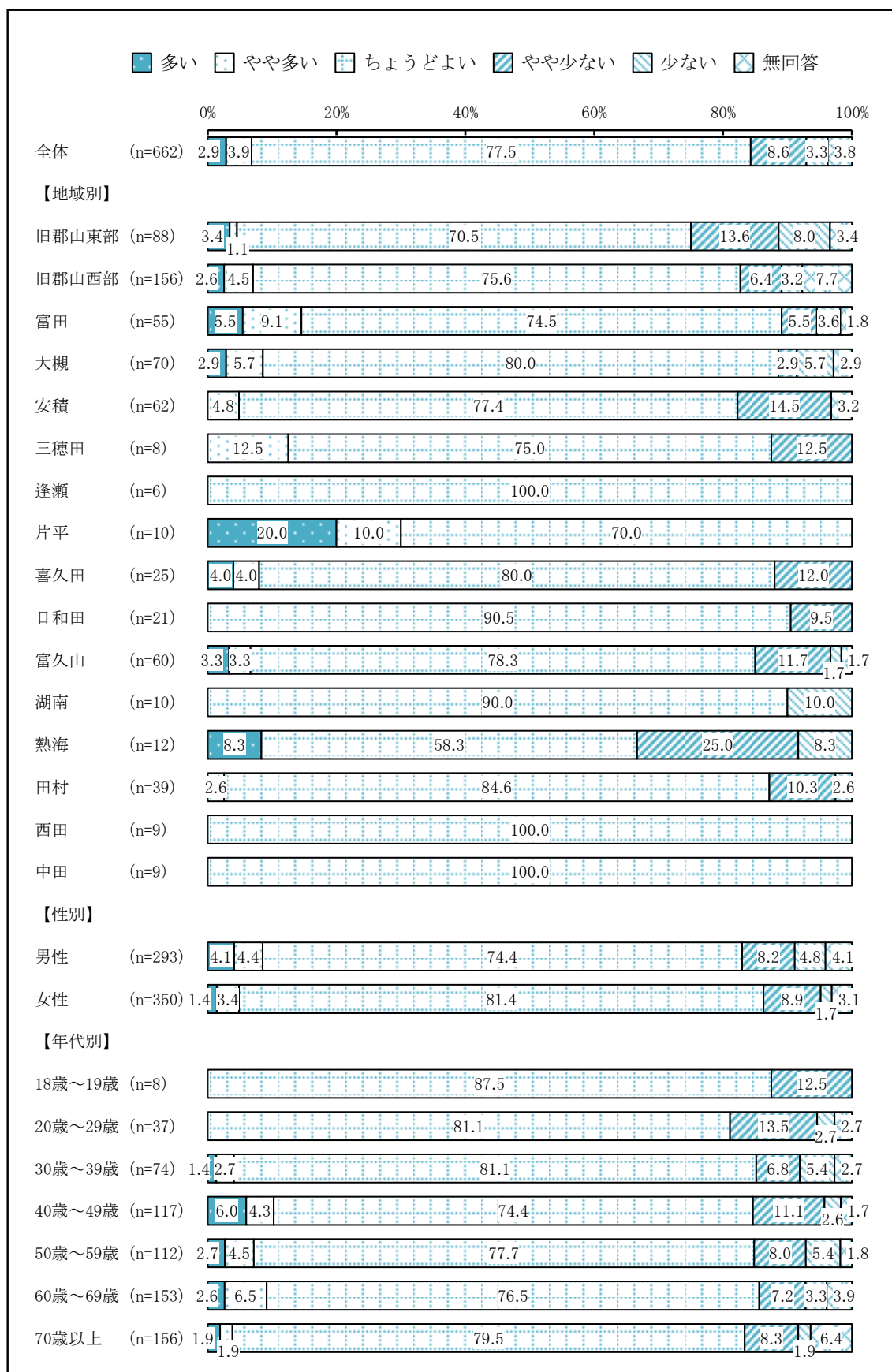
①性別

「ちょうどよい」の割合は、女性 (81.4%) の方が男性 (74.4%) よりも高くなっています。

②年代別

すべて年齢層で「ちょうどよい」と回答した方が 7 割以上と最も多くなっていますが、「やや少ない」または「少ない」と回答した方も一定数存在しています。

図 4-8 行政センターと連絡所の設置数（地域別／性別／年齢別）



(9) 行政センターについての意見等

問 行政センターについて、その他ご意見がありましたら自由に記入してください。
(自由記載)

行政センターについてたくさんのご意見が寄せられました。主な意見は以下のとおりとなります。

【場所について】

- ・ 行政センターでできる一部の手続きを、ショッピングセンター内や各郵便局でも取り扱えるようにすればどうか。今はオンラインやコンビニでも行政手続きができるようになっている。いずれにせよ、公費の削減につながる取り組みが進めばいい。(男性・20代)
- ・ 身近にあって利用しやすい。(女性・30代)
- ・ 過疎地や高齢者が多い地域には行政センターは必須だと思う。逆に中心部は不要だと思う。(男性・40代)
- ・ 人口にあわせて行政センターを増やしてほしい。東部地区、高瀬があるのに、緑が丘がないのが不思議です。(男性・60代)

【開所時間について】

- ・ 営業時間の延長希望(17:15はきびしい…。)(女性・40代)
- ・ 土日も開所してほしいです。(女性・40代)
- ・ 土日の利用を月に2回程度可能としてほしい。(男性・50代)

【職員の対応について】

- ・ 職員の方の対応の差が大きい。(男性・40代)
- ・ いつも対面でとても丁寧に接してくださるので、対面で続けてほしいです。(女性・50代)
- ・ 本庁より待ち時間が少なく良いと思う。親切な対応がありがたい。年配者にはゆっくりと話しかけてくれて、親しみを感じる。(女性・70代以上)
- ・ 職員は丁寧に対応していると思う。(男性・70代以上)

【その他】

- ・ 現在のまま、行政センターが利用できるよう維持してほしい。人口減少で縮小の方向ではあると思うが、市役所本所まで行くには時間がかかる。(男性・40代)
- ・ 高齢の方々の交通の便を良くしたらいいのでは。手続きの困難な方がいるため。(男性・50代)