

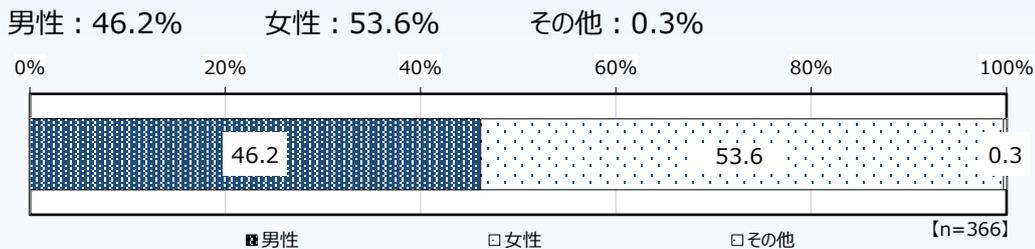
# ● 市内公園トイレの利用に関するアンケート調査 ● 住民サービスにおけるデジタル活用について

西宮市市政モニターの皆様を対象に2024年11月に市内公園トイレの利用に関するアンケート調査／住民サービスにおけるデジタル活用について調査を実施し、ご意見をお聞きしました。ご回答して頂きましたモニターの皆様には、厚くお礼申し上げます。

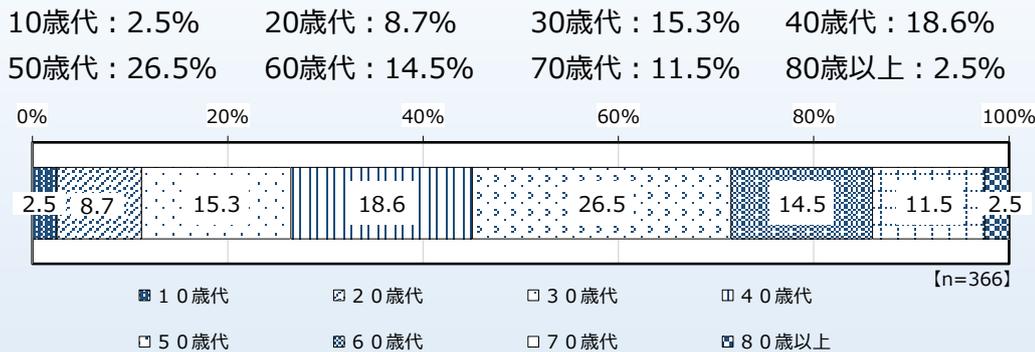
■有効回答率：71.9%（回答者数 366人／全モニター数 509人）

■有効回答者の構成割合について

・性別

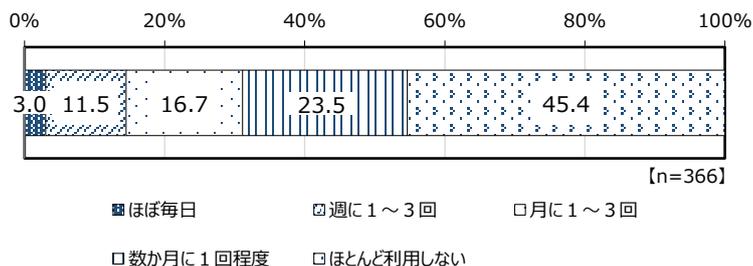


・年代別



## 市内公園トイレの利用に関するアンケート調査

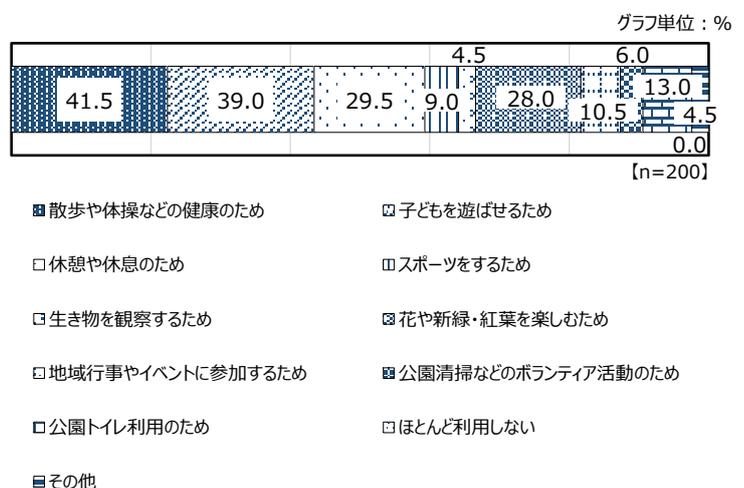
あなたは普段、どのくらい公園を利用していますか。



普段、どのくらい公園を利用しているかお尋ねしたところ、「ほとんど利用しない」が45.4%と最も多く、次いで「数か月に1回程度」が23.5%、「月に1~3回」が16.7%、「週に1~3回」が11.5%、「ほぼ毎日」が3.0%の順となっています。

※「公園を利用する」(ほとんど利用しない以外を選んだ方)と回答した方にお尋ねします。

あなたは普段、どのような目的で公園を利用しますか。(複数回答)

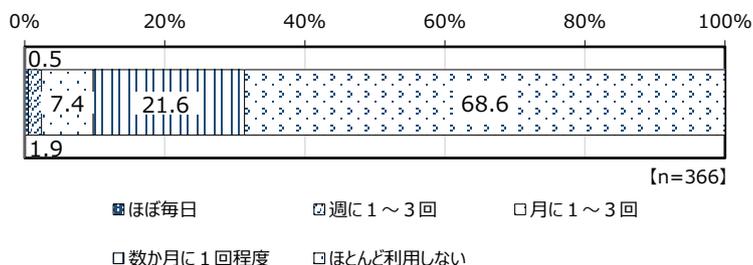


普段、どのような目的で公園を利用するかお尋ねしたところ、「散歩や体操などの健康のため」が最も多く41.5%、次いで「子どもを遊ばせるため」が39.0%、「休憩や休息のため」が29.5%、「花や新緑・紅葉を楽しむため」が28.0%、「公園トイレ利用のため」が13.0%、「地域行事やイベントに参加するため」が10.5%、「スポーツをするため」が9.0%、「公園清掃などのボランティア活動のため」が6.0%、「生き物を観察するため」と「その他」が同率で4.5%の順となっています。

その他の意見は、「犬の散歩」「目的地までの通路としての利用」などです。

※複数回答のため合計が100%にならない。

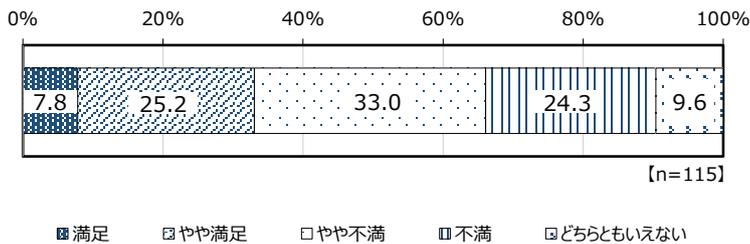
あなたは、普段どのくらい公園トイレを利用していますか。



普段どのくらい公園トイレを利用するかお尋ねしたところ、「ほとんど利用しない」が最も多く68.6%で半数を超えています。次いで「数か月に1回程度」が21.6%、「月に1~3回」が7.4%、「週に1~3回」が1.9%、「ほぼ毎日」が0.5%の順となっています。

※「公園トイレを利用する」（ほとんど利用しない以外を選んだ方）と回答した方にお尋ねします。

**あなたは公園トイレを利用してどのように感じましたか。**

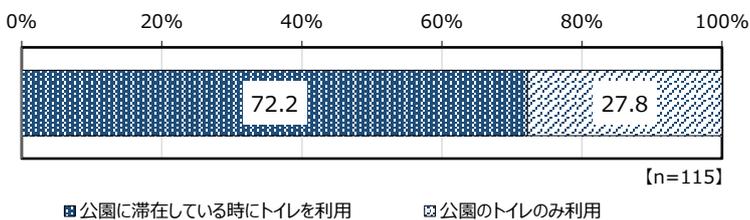


公園トイレを利用してどのように感じましたかお尋ねしたところ、「やや不満」が33.0%で最も多く、次いで「やや満足」が25.2%、「不満」が24.3%、「どちらともいえない」が9.6%、「満足」が7.8%の順となっています。

「満足」「やや満足」の合計が33.0%、「不満」「やや不満」の合計が57.4%と不満と回答した方が多いことがわかります。

※「公園トイレを利用する」（ほとんど利用しない以外を選んだ方）と回答した方にお尋ねします。

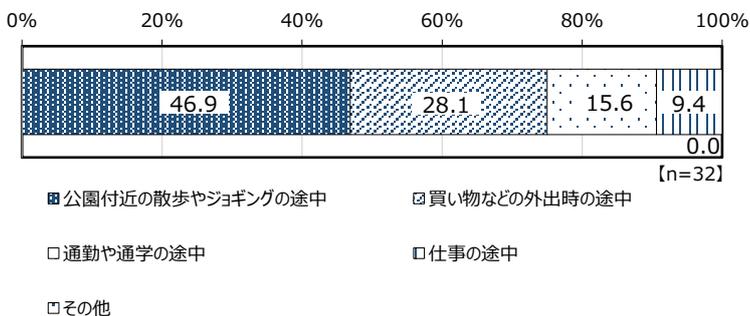
**あなたはどのような時に公園トイレを利用しましたか。**



どのような時に公園トイレを利用するかお尋ねしたところ、「公園に滞在している時にトイレを利用」が72.2%、「公園のトイレのみ利用」が27.8%となっています。

※「公園トイレのみを利用」と回答した方にお尋ねします。

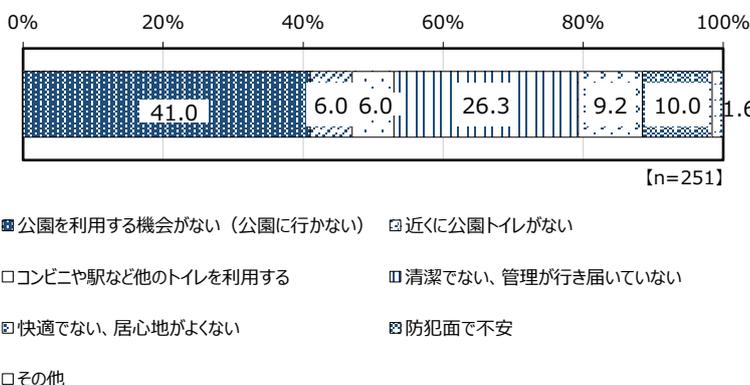
**あなたはどのような時に公園トイレを利用しましたか。**



公園のトイレのみを利用するのは、どのような時かお尋ねしたところ、「公園付近の散歩やジョギングの途中」が46.9%で最も多く、次いで「買い物などの外出時の途中」が28.1%、「通勤や通学の途中」が15.6%、「仕事の途中」が9.4%の順となっています。

※「公園トイレを利用しない」（ほとんど利用しないを選んだ方）と回答した方にお尋ねします。

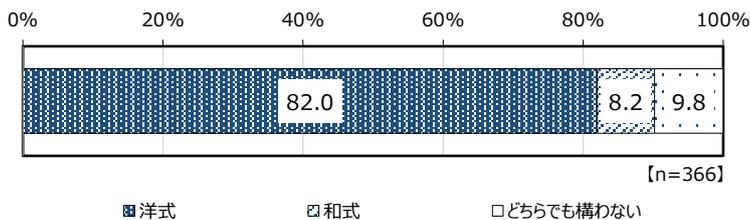
**あなたがトイレを利用しない理由は何ですか。**



公園トイレを利用しない理由をお尋ねしたところ、「公園を利用する機会がない（公園に行かない）」が41.0%で最も多く、次いで「清潔でない、管理が行き届いていない」が26.3%、「防犯面で不安」が10.0%、「快適でない、居心地がよくない」が9.2%、「近くに公園トイレがない」と「コンビニや駅などのトイレを利用する」が同率で6.0%、「その他」が1.6%の順となっています。

その他の意見は、「自宅が近く、トイレに行きたい際には帰宅するため。」「外のトイレはキレイではないイメージがある。」などです。

**あなたは外出先のトイレで、洋式と和式のどちらを好んで利用しますか。**

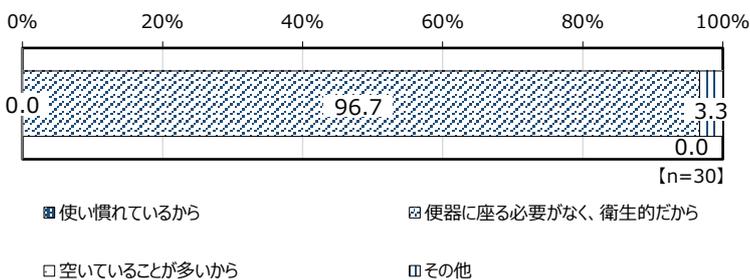


外出先のトイレで、洋式と和式のどちらを好んで利用するかお尋ねしたところ、「洋式」が最も多く82.0%と半数を大きく超えています。

次いで「どちらでも構わない」が9.8%、「和式」が8.2%の順となっています。

**※「和式トイレを利用」と回答した方にお尋ねします。**

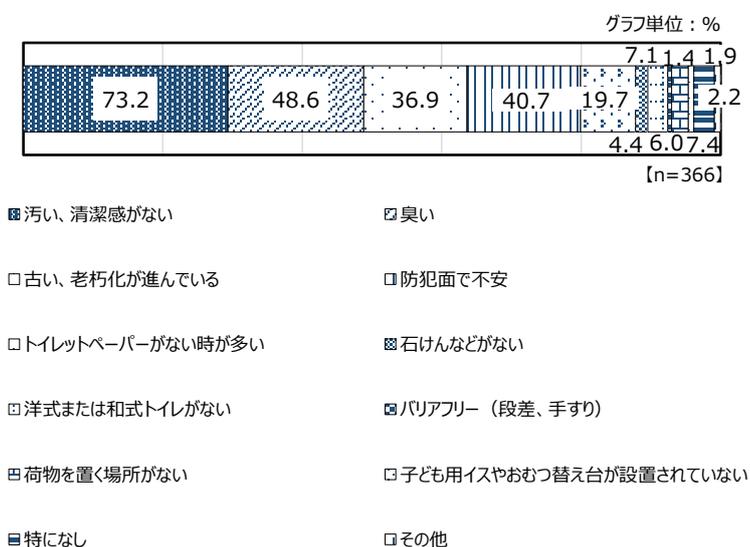
**和式便器を利用する理由はなぜですか。**



和式便器を利用する理由をお尋ねしたところ、96.7%とほとんどの方が「便器に座る必要がなく、衛生的だから」と回答しており、次いで「その他」は3.3%となっています。

その他の意見は、「衛生的な場所の場合は洋式を使う。そうじゃないと判断した場合和式を使う。」などです。

**あなたは公園トイレについて、不満に感じていることは何ですか。(3つまで回答)**

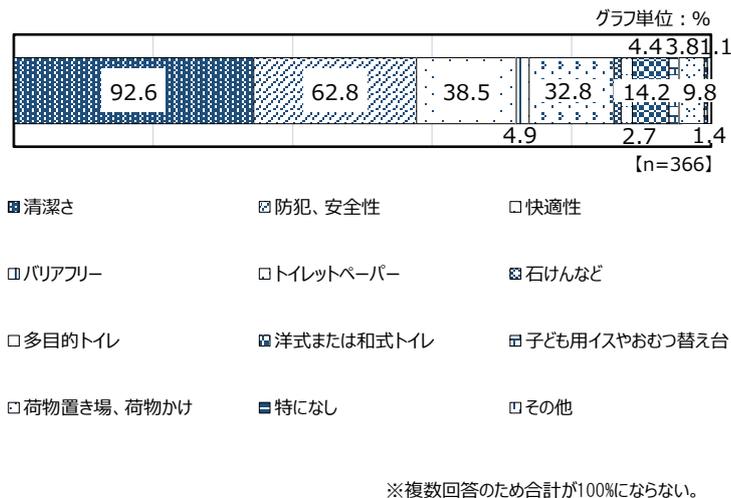


公園トイレについて、不満に感じていることをお尋ねしたところ、「汚い、清潔感がない」が73.2%最も多く、次いで「臭い」が48.6%、「防犯面で不安」が40.7%、「古い、老朽化が進んでいる」が36.9%、「トイレトペーパーがない時が多い」が19.7%、「特になし」が7.4%、「洋式または和式トイレがない」が7.1%、「荷物を置く場所がない」6.0%、「石けんなどがない」が4.4%、「その他」が2.2%、「子ども用イスやおむつ替え台が設置されていない」が1.9%、「バリアフリー（段差、手すり）」が1.4%の順となっています。

その他の意見は、「虫が多い。」「詰まらせていることがある。」「温水洗浄便座がない。」などです。

※複数回答のため合計が100%にならない。

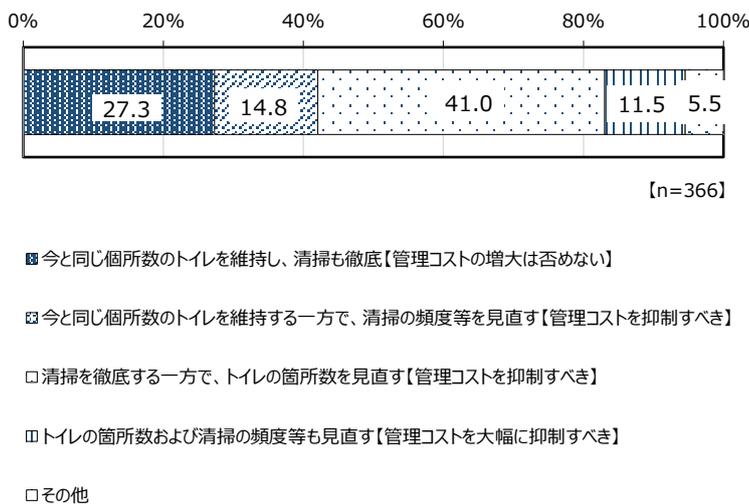
**あなたがトイレに求める機能や設備として重要と考えるものは何ですか。（3つまで回答可）**



トイレに求める機能や設備として重要と考えるものについてお尋ねしたところ、「清潔さ」が最も多く92.6%、次いで「防犯、安全性」が62.8%、「快適性」が38.5%、「トイレトペーパー」が32.8%、「洋式または和式トイレ」が14.2%、「荷物置き場、荷物かけ」が9.8%、「バリアフリー」が4.9%、「多目的トイレ」が4.4%、「子ども用イスやおむつ替え台」が3.8%、「石けんなど」が2.7%、「その他」1.4%、「特になし」が1.1%の順となっています。

その他の意見は、「温水洗浄便座が必要」「冬季に寒すぎないこと。」「ウォッシュレット」などです。

**今後、公園トイレの老朽化に伴い、更新（建て替え）や清掃など維持管理費の増加が想定され、市では管理コスト抑制が必要と考えています。あなたの考え方に近いものは何ですか。**

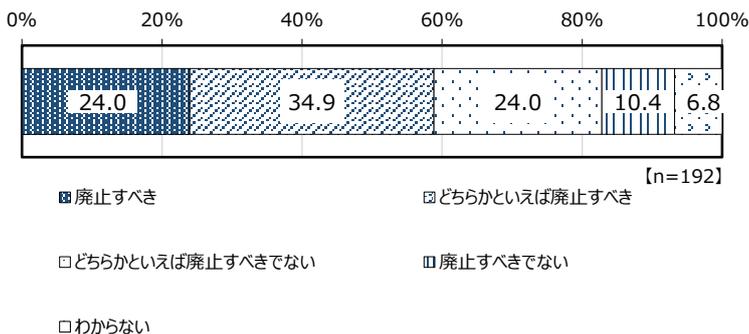


公園トイレの老朽化に伴い、管理コスト抑制の考え方に近いものは何かお尋ねしたところ、「清掃を徹底する一方で、トイレの箇所数を見直す」が41.0%で最も多く、次いで「今と同じ個所数のトイレを維持し、清掃も徹底」が27.3%、「今と同じ個所数のトイレを維持する一方で、清掃の頻度等を見直す」が14.8%、「トイレの箇所数および清掃の頻度等も見直す」が11.5%、「その他」が5.5%の順となっています。

その他の意見は、「公園規模や利用者数により廃止か綺麗にするか整理すれば良い。」「市の施設の中のトイレを利用できるようにする。」などです。

※「トイレの箇所数の見直し」（清掃を徹底する一方で、トイレの箇所数を見直す・トイレの箇所数および清掃の頻度等も見直すを選んだ方）と回答した方にお尋ねします。

**本市の公園トイレには、「公園利用者」よりも、「公園外からトイレ使用の目的でのみ利用される方」の利用が多いトイレがあります。市ではそのようなトイレの廃止が必要だと考えていますが、あなたはどのように考えますか。**

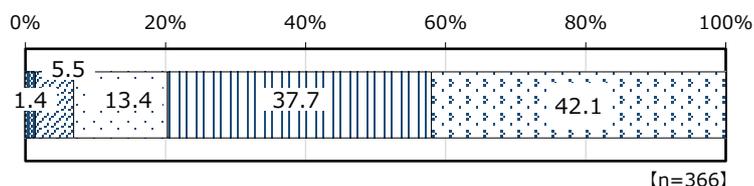


「公園利用者」よりも、「公園外からトイレ使用の目的でのみ利用される方」の利用が多いトイレの廃止についてお尋ねしたところ、「どちらかといえば廃止すべき」が34.9%と最も多く、次いで「廃止すべき」と「どちらかといえば廃止すべきでない」が同率で24.0%、「廃止すべきでない」が10.4%、「わからない」が6.8%の順となっています。

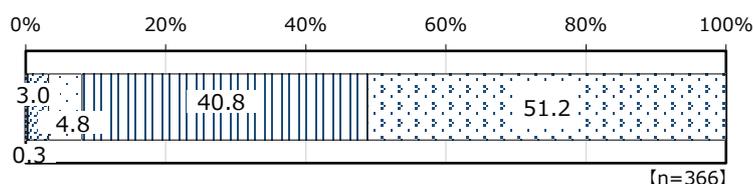
## 住民サービスにおけるデジタル活用について

### 日常生活の中で市役所に来庁または連絡をする機会がどのくらいの頻度でありますか。

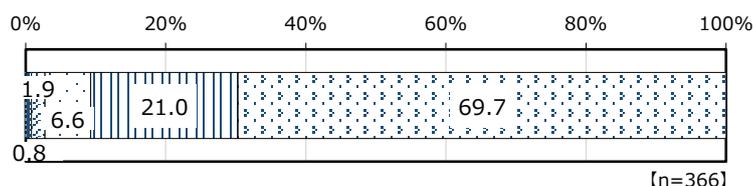
#### ア. 申請手続き



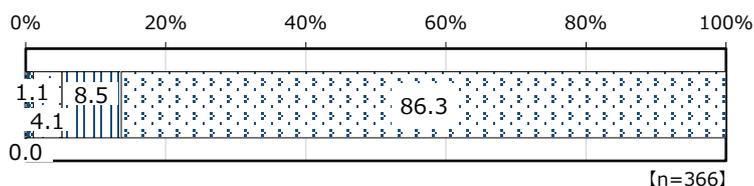
#### イ. 証明書などの受け取り



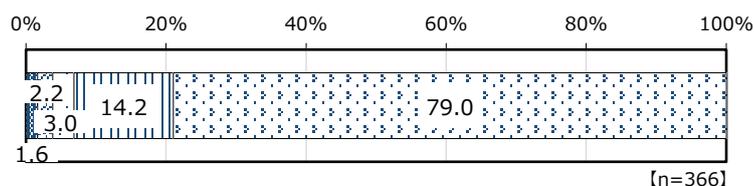
#### ウ. 問い合わせ・相談



#### エ. 施設・面談などの予約



#### オ. その他



■ 月に1回以上      □ 2～3カ月に1回程度      □ 半年に1回程度  
 □ 年に1回程度      □ 年に1回もない

日常生活の中で市役所に来庁または連絡をする機会がどのくらいの頻度か、次のそれぞれの場面ごとにお尋ねいたしました。

#### ア. 申請手続き

「年に1回もない」が最も多く42.1%、次いで「年に1回程度」が37.7%、「半年に1回程度」が13.4%、「2～3カ月に1回程度」が5.5%、「月に1回以上」が1.4%の順になっています。

#### イ. 証明書などの受け取り

「年に1回もない」が最も多く52.1%、次いで「年に1回程度」が40.8%、「半年に1回程度」が4.8%、「2～3カ月に1回程度」が3.0%、「月に1回以上」が0.3%の順になっています。

#### ウ. 問い合わせ・相談

「年に1回もない」が最も多く69.7%で半数を超えています。次いで「年に1回程度」が21.0%、「半年に1回程度」が6.6%、「2～3カ月に1回程度」が1.9%、「月に1回以上」が0.8%の順になっています。

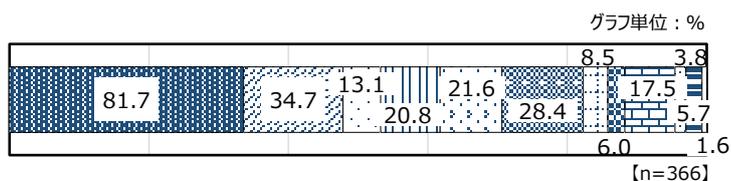
#### エ. 施設・面談などの予約

「年に1回もない」が最も多く86.3%で半数を大きく超えています。次いで「年に1回程度」が8.5%、「半年に1回程度」が4.1%、「月に1回以上」が1.1%の順になっており、「2～3カ月に1回程度」と回答した方は居ませんでした。

#### オ. その他

「年に1回もない」が最も多く79.0%で半数を超えています。次いで「年に1回程度」が14.2%、「半年に1回程度」が3.0%、「2～3カ月に1回程度」が2.2%、「月に1回以上」が1.6%の順になっています。

## 住民サービスにおけるデジタル活用について、今後期待することは何ですか。（3 つまで回答可）



- スマートフォンやパソコンからできる手続きの拡充
- 窓口での滞在時間短縮（タブレット等の活用）
- 市からの郵便物の受取方法（電子データ等による受取）
- いつでも問合せできる窓口（AIチャット等の導入）
- マイナンバーカードの活用（基本情報の自動記入等）
- キャッシュレス決済の拡充（クレジットカード、PayPay等の拡充）
- スマートフォンアプリの拡充（各々に合った情報の通知）
- オープンデータの利用促進（地図情報等の公開）
- 公共施設で利用できるWi-Fi環境の拡充
- 使い方講座の拡充（スマートフォン、パソコン等の講座）
- 特になし
- その他

住民サービスにおけるデジタル活用について、今後期待することについてお尋ねしたところ、「スマートフォンやパソコンからできる手続きの拡充」が最も多く81.7%、次いで「窓口での滞在時間短縮（タブレット等の活用）」が34.7%、「キャッシュレス決済の拡充（クレジットカード、PayPay等の拡充）」が28.4%、「マイナンバーカードの活用（基本情報の自動記入等）」が21.6%、「いつでも問合せできる窓口（AIチャット等の導入）」が20.8%、「公共施設で利用できるWi-Fi環境の拡充」が17.5%、「市からの郵便物の受取方法（電子データ等による受取）」が13.1%、「スマートフォンアプリの拡充（各々に合った情報の通知）」が8.5%、「オープンデータの利用促進（地図情報等の公開）」が6.0%、「特になし」が5.7%、「使い方講座の拡充（スマートフォン、パソコン等の講座）」が3.8%、「その他」が1.6%の順となっています。

その他の意見は、「職員の方が定時（早く）に帰れることが最優先ではないでしょうか。」「今眠っている資産はないか？あればルールを決めて活用すべきと思う。例えば、建物や部屋の貸会議室を企業へ貸し出す方法。維持費くらいは稼げて活気も出ます。」などです。

住民サービスにおけるデジタル活用について、今後期待することに選択した項目の、具体的なサービスがあれば記載してください。(自由記述)

項目	内容
スマートフォンやパソコンからできる手続きの拡充  11件	最近パソコンを使用する頻度も、スマホやタブレットを使用する方が多くなってきた。出先から手続きできるようにスマホでできるよう願います。
	スマホとマイナンバーカードさえあればすべての公的手続きができるようにする。 バーチャル市役所、AI職員にすれば市役所職員大幅削減、大きな市役所庁舎も不要になり市の予算も大幅削減、市民税も大減税、そうすれば西宮市に移住者大幅増加、それにより税収増大、市民へのサービス拡充、市民大満足となる。
	印鑑証明、住民票等のスマートフォンによる取得が便利です。
	保育所や学童などの利用申請の書類、勤務証明等がデジタル化されて欲しいです。デジタル提出可等。
	働いているので、市役所が開いている時間に行けない事が多いので、ネットなどで手続きが出来ると助かります。
	手続きが簡単で早く済む様にしていきたい
	窓口の時間予約
	コロナの情報提供は良かったです。申し込み手続きを、パソコンなどで完結できるようにしてほしい。
	県外に本籍がありますがオンラインで証明書類が入手できるようにしてほしい。
	スマホやPCからマイナンバーカードを利用して、各種申請や変更手続きが一切来庁せずに行えるようになること。 世間では一般的になっている「テレビ電話」での対応ができるようにしてほしい。
窓口での滞在時間短縮(タブレット等の活用)  4件	スマホから、手続きの受付日時を予約できるようにしてほしい。 先日、離婚届等の届出書類を、西宮アクタの窓口にもらいに行った。番号札を取って、30分以上待っていたが、待てど暮らせど呼び出しされないの、窓口に行って尋ねると、「戸籍担当者が、今、前の人の案件手続きをしている」と言われ、いつ終わるのか尋ねると、「分からない」との返答。手続き受付の予約はできないか、尋ねると、「できない」との返答。私が窓口で尋ねるまで、何の案内もなく放置され、何を聞いても、「分からない」「できない」しか言わない。 たとえ担当じゃなくても、担当者にメモを渡して聞くとか、本所に電話して聞くとか、対応できないのか。 結局、30分以上放置され、用件も一切できず、次の予定があったので帰った。 こんなに待たされるとは思わなかったの、次の予定が大幅に遅れ、相手を1時間ほど待たせる結果となった。 一体、市民を何だと思っているのか。自分達の都合(ペース)で仕事している。皆、それぞれ都合がある。早急に、手続き受付日時予約できるようにしてほしい。
	尚、先日、「予約はできない」と言われたが、11月25日(月)に同じ西宮アクタに行ったところ、「予約の〇〇様」と呼び出ししていた。人によって対応を変えるのか。 この点も、統一してほしい。
	以上
	アプリで予約、アプリで整理券など その場でまたないサービスがあれば嬉しいです
	職員さんの中には忙しくても一生懸命な方もいらっしゃる事は承知していますが、とにかく待ち時間が長いのでなんとか待ち時間が短縮出来る方法があれば、市民に協力を求めてもサービス向上につながるのであれば検討の余地はあると思います。 公民館の予約が、月初めに来所しないと予約できない。仕事をしてるといけないので公民館を使えない。ネットで予約できるようにしてほしい。

項目	内容
市からの郵便物の受取方法 (電子データ等による受取)  4件	LINEで書類などの写真を撮って送れたら、便利で有難い。
	各種証明書の要らない社会の構築を望みます。
	公園にトイレがないと子どもがよおしたとき近くの施設に頼んで使うのは困っています。市役所からの郵便物が大きな封筒で送られて来ますが出来れば定型郵便で送るように心がけて高くなった郵便代の削減に努めるところを希望します。
	電話やオンラインで済むことがあれば助かります。書類もデジタル化されて家で印刷して受け取れるなど期待します。
いつでも問合せできる窓口(AIチャット等の導入)  5件	AIには期待するが、ホームページを見れば判るようなことは問い合わせない 問い合わせるのは、そうとう複雑な内容になるので、AIで十分な結果が得られることは期待できない
	AIではなく、チャットサービス
	どうしても窓口を利用したい人にはお金を払ってサービスを受けて貰う事もありだと思ふ。トイレや公園の管理を65歳以上で元気で働いていない方にはシニアスタッフなどとして低賃金や週1や月1でも良いので社会貢献に携わり高齢化社会に備えて貰いたい
	AIチャットの精度の向上をお願いします。サイトの検索精度も同じく。検索しても欲しい情報に行き着けず、結局、電話してしまうことになり、職員の方のお時間を割いてもらうことになってしまいますので。 平日は仕事のため、ネットで24時間いつでも対応できるようにしてほしい
マイナンバーカードの活用(基本情報の自動記入等)  4件	子供の発育状況、予防接種歴を何度も手書きで提出する手間をなくして欲しい 全てマイナンバーカードに登録してほしい
	来庁時マイナンバーカードを利用しての時間短縮
	マイナンバーカードには不安がある 本当は活用したくない
	具体的なサービスは今思いつかないが、マイナンバーカード活用は今後も進めるべきと考える。新しいシステムを導入するとどうしても不具合が発生する事があるが、それを恐れて古いやり方に固執しては発展が無い。
キャッシュレス決済の拡充(クレジットカード、PayPay等の拡充)  5件	普段から現金は持ち歩いてないのでPayPayなどのキャッシュレス決済があると助かります。マイナンバーカードも持ち歩くと荷物になるし、紛失するリスクもあるので、マイナンバーカードもアプリ登録にしてほしい。
	公共料金や税金のペイペイ支払いができると助かります。
	1.住民税(特別徴収)ペイジー払い対応して欲しいです。住民税(特別徴収)の払い方が市によって異なる理由がよく分かりません。大阪市などであればペイジー対応してます。西宮市にも導入してほしいです。 2.転出届はネットでできますが転入・転居のために結局受付に行かないといけなのは利便性に欠ける。全てがネットで完了しないのは余計に中途半端だと感じます。
	証明書などもPayPayで支払えるようにしてほしい。 キャッシュレスに窓口対応をお願いしたいです。
公共施設で利用できるWi-Fi環境の拡充  3件	市の施設内共通で市民が自由に利用できるWi-Fiの設置
	Wi-Fiは率先して拡大してほしい。キャッシュレス決済も拡充
	神戸市内の役所はすべてWi-Fiが使えるようになっている。

項目	内容
使い方講座の拡充（スマートフォン、パソコン等の講座）  9件	デジタルを理解できてない若い方 私も理解をできてません。 若い方や年配の方も理解、利用しやすいように何度も説明してもらいたいです。 障害を持ってる方などはどうされてる対応を取られてるのかも不安になります
	デジタル化によって利便性が増すのは助かるが、一方スマホやPC等の利用が難しく、使いこなせない取り残される高齢者や、デジタル機器そのものの購入後の維持費が払えない人がいるのも事実。 サポートできる仕組みを考える必要がある。
	スマートフォンやパソコンは高齢者には使えない人もいるであろうから支社などに設置すれば良いのでは？
	窓口がシグナル対応の為ではダメ。 住民サービスには窓口でのQAは大切。
	スマートフォンでの手続きがどうもわからない場合、電話してもなかなか繋がらない事が過去にあり、17時には本日の業務終了のようなアナウンスが流れ、また明日以降電話するという事になり、時間を費やされる
	働いている職員さんの労働時間も守ることも大切だし、スマートフォンの中でわかりやすくしてもらえるとありがたいです。 それでもわからない時は電話してくださいにチェックいれるとそちらから電話してもらえるサービスなどあればいいなとおもいます
	年配の方にスマホの使い方講習をしてあげてほしい。はばたんペイの申請方法や、使い方を知らない人が多い。若者だけの特典か！？と思う。役所にまで行かなくても来て教えてあげて欲しい。
	活用時困った場合の対処、相談先を充実してください
	お年寄りに分かるサービスを手厚く教える！ マイナンバーの活用 介護施設で借りる車椅子の時間を決めないで欲しい 老人のスマホ講座や金額の見直しの手伝い・ネット投票選挙・等
その他（ネット投票、オンライン予約等）  11件	選挙での投票。 西宮市での選挙の投票だけでも、ネットを利用した投票ができればと思う。
	マイナンバーカードを利用して 選挙をインターネット投票できれば良いと思う マイナンバーの了解価値を見直してほしい
	住民票は西宮にあるけど、県外に住んでる場合の、選挙の投票をもう少し簡単な手続きでできるようにしてほしい。
	市の健康診断は郵便物でお知らせが届くのに電話でなければ予約できない。 オンラインでも予約が取れるようにしてほしい。受診拡大につながると思う。
	相談窓口の時間枠のオンライン予約とオンライン面談、電子申請など来庁しなくて済むフロー。
	マイナンバーカードを作っていない人へのサービスの維持
	マンパワーの適正配置と充実、及び合理化
	国民健康保険料金徴収は厚生年金支給額から徴収されていたのに、後期高齢者保険料は以前の窓口支払もしくは銀行口座からの引き落とし申請をしなければならなかった。市民だけでなく市にとっても無駄な手続き・業務の不効率となる。改善を要すと考えます。 これ必要なんですけどってお伝えしたら丁寧に職員さん教えて非常に感謝しています。今後もよろしくお願いします。

項目	内容
	<p>今のところ何か手続きしなければならないようなことは何もないと思っているので、逆にした方が 良い手続きや受けた方が良いサービスがあれば教えて欲しいと思っている。知らずに出来てい ないことも沢山あると思う。自分専用のサイトにアクセスすれば、現在や過去の手続き情報、 どんなサービスが受けられるのかなどの提案、新たに手続きが必要な際の各種サイトへのリンク などが出来るようにして欲しいなと思っている。</p> <p>今はほとんど役所に用事が無いが退職後（老後？）は健康保険などでお世話になると思 う。具体的に何が必要かはそうならないと分からない。</p>