

# 「市民ギャラリー、茅ヶ崎駅前市民窓口センター及び萩園市民窓口センターの 廃止等並びにネスパ茅ヶ崎ビル等の今後の利活用に関する方針」のうち 萩園市民窓口センター廃止に関する オープンハウス（展示型の自由意見提案会）及びアンケート実施報告書

## 1 実施の目的

「市民ギャラリー、茅ヶ崎駅前市民窓口センター及び萩園市民窓口センターの廃止等並びにネスパ茅ヶ崎ビル等の今後の利活用に関する方針」（以下、「方針」という。）については、パブリックコメントや議会への陳情などにより、様々なご意見をいただき、方針の確定を延期しております。

その中で、萩園市民窓口センターに焦点をあてたオープンハウス及びアンケートを実施することで、市政に参加する機会が少ない市民（サイレントマジョリティ）など、様々な世代や職業の方に対し、本取組の周知を行うとともに、アンケート等によりご意見の直接聴取を行いました。

今後、本オープンハウス及びアンケート実施により得られたご意見等を踏まえ、方針の検討を進めてまいります。

## 2 実施方法

### (1) オープンハウスについて

- ① 方針の概要について、パネルで展示しました。
- ② ご来場者は自由にパネルをご覧いただき、疑問点があれば、会場の市職員へ声掛けしてもらい、市職員が説明を行いました。
- ③ ご意見は、会場で配布するアンケート用紙にご記入いただきました。
- ④ 実施日時及び会場は次のとおりとなります。

#### 【実施日時・会場】

No.	日付	時間	会場
i	3/5(日)	10時～14時	鶴嶺コミュニティセンター1階
ii	3/13(月)	13時～16時	萩園いこいの里1階(萩園市民窓口センター前)
iii	3/18(土)	10時～13時	鶴嶺公民館1階

### (2) アンケートについて

- ① オープンハウス会場、萩園市民窓口センター窓口、市ホームページにおいて、配布・回収を行いました。

② アンケートの実施日、回収方法及び内容については、次のとおりとなります。

【実施日・回収方法】

No.	実施日	回収方法
i	3/5 (日)・13 (月)・18 (土)	オープンハウス開催3会場
ii	2/20 (月)～3/17 (金)	萩園市民窓口センター窓口
iii	2/20 (月)～3/18 (土)	市ホームページ

【アンケート内容】

◆あなた自身のことについてお伺いします◆

- あなたの年齢を教えてください（該当する年代に○をつけてください）。  
10代以下・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代・90代以上
- お住まいは茅ヶ崎市内ですか。
  - 茅ヶ崎市内 ご住所を教えてください  
茅ヶ崎市 [ 萩園 ・ 今宿 ・ その他 ( ) ]  
※例：茅ヶ崎市（萩園）、茅ヶ崎市（今宿）など。番地の記載は不要です。
  - 茅ヶ崎市外 茅ヶ崎市との関わりを教えてください  
在勤 ・ 在学 ・ その他 ( )

◆萩園市民窓口センターのことについてお伺いします◆

- これまでに、萩園市民窓口センターを利用したことはありますか（どちらかに○）  
ある ・ ない (→ 5へ)  
  
(上記3で「ある」に○をつけた方に伺います)
- 4-1 萩園市民窓口センターを年何回程度利用されていますか（いずれかに○）  
年1回未満 ・ 年1回 ・ 年2回 ・ 年3回 ・ 年4回以上
- 4-2 利用目的を教えてください（複数回答可）  
住民票取得 ・ 印鑑証明書取得 ・ その他の証明書取得（具体的には： )  
税金等の支払いのため ・ 市のお知らせ（広報紙等）を取得するため  
その他 ( )

◆最後に、萩園市民窓口センターの廃止についてあなたの意見をお伺いします◆

- 今回、市が提案した萩園市民窓口センターの廃止について、なにか御意見があればお聞かせください。

### 3 オープンハウス来場者数及びアンケート回答数

上記2のとおり実施したオープンハウス来場者数は、計82人、アンケート回答数は計175人の方からご意見をいただきました。

#### (1) オープンハウス来場者数

No.	日付	時間	会場	来場者数
i	3/5(日)	10時～14時	鶴嶺コミュニティセンター1階	37
ii	3/13(月)	13時～16時	萩園いこいの里1階 (萩園市民窓口センター前)	29
iii	3/18(土)	10時～13時	鶴嶺公民館1階	16
計				82

#### (2) アンケート回答数

No.	実施日	回収方法	回答数
i	3/5(日)・13(月)・18(土)	オープンハウス開催3会場	82
ii	2/20(月)～3/17(金)	萩園市民窓口センター窓口	33
iii	2/20(月)～3/18(土)	市ホームページ	60
計			175

#### 〈オープンハウス実施の様子〉



## 4 アンケート結果

### (1) 回答者

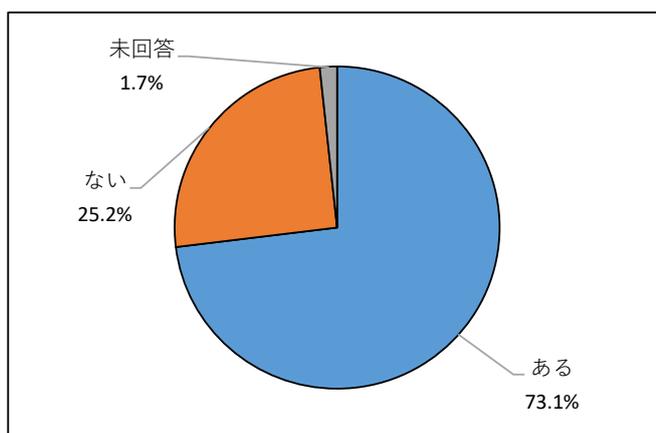
今回のアンケート実施により、計175人の方からご意見をいただきました。回答者の詳細については、次のとおりです。

#### ① 年代・住所

【年代】			【住所】		
年代	人数	割合	住所	人数	割合
10代以下	3	1.7%	萩園	115	65.7%
20代	3	1.7%	今宿	16	9.1%
30代	10	5.7%	矢畑	7	4.0%
40代	32	18.3%	円蔵	4	2.3%
50代	29	16.6%	松浪	4	2.3%
60代	27	15.4%	松林	3	1.7%
70代	51	29.2%	赤羽根	3	1.7%
80代	17	9.7%	平太夫新田	3	1.7%
90代以上	1	0.6%	下町屋	2	1.1%
未回答	2	1.1%	中島	2	1.1%
計	175	100.0%	東海岸	2	1.1%
			浜之郷	2	1.1%
			香川	1	0.6%
			十間坂	1	0.6%
			西久保	1	0.6%
			堤	1	0.6%
			美住町	1	0.6%
			柳島	1	0.6%
			茅ヶ崎市外	5	2.9%
			未回答	1	0.6%
			計	175	100.0%

#### ② 施設利用有無

利用有無	人数	割合
ある	128	73.1%
ない	44	25.2%
未回答	3	1.7%
計	175	100.0%

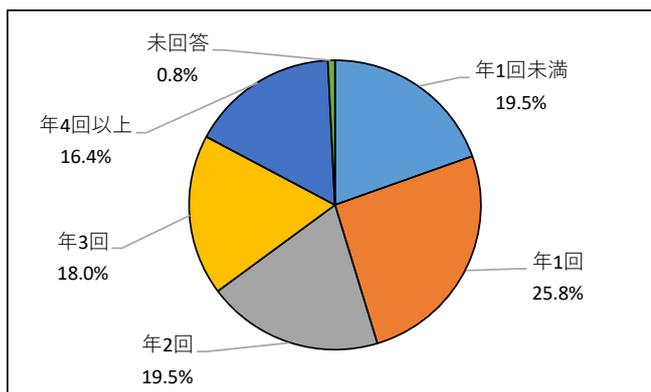


③ 施設利用有無（年代別人数・割合）

利用有無 年代	ある		ない		未回答	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
10代以下	0	0.0%	3	6.8%	0	0.0%
20代	1	0.8%	2	4.5%	0	0.0%
30代	7	5.5%	3	6.8%	0	0.0%
40代	23	18.0%	9	20.5%	0	0.0%
50代	21	16.4%	7	15.9%	1	33.3%
60代	20	15.5%	7	15.9%	0	0.0%
70代	40	31.3%	10	22.8%	1	33.3%
80代	15	11.7%	2	4.5%	0	0.0%
90代以上	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
未回答	0	0.0%	1	2.3%	1	33.3%
計	128	100.0%	44	100.0%	3	100.0%

④ 施設利用頻度（上記②・③利用有無「ある」の方）

頻度	人数	割合
年1回未満	25	19.5%
年1回	33	25.8%
年2回	25	19.5%
年3回	23	18.0%
年4回以上	21	16.4%
未回答	1	0.8%
計	128	100.0%



⑤ 利用目的（上記②・③利用有無「ある」の方・複数選択あり）

利用目的	人数	割合
住民票取得	104	41.6%
印鑑証明書取得	67	26.8%
市のお知らせ（広報紙等）を取得	23	9.2%
その他の証明書取得（未回答）	14	5.6%
税金等の支払いのため	13	5.2%
その他の証明書取得（戸籍）	10	4.0%
その他	9	3.6%
その他の証明書取得（その他）	5	2.0%
その他の証明書取得（税証明）	3	1.2%
その他の証明書取得（身分証明）	2	0.8%
計	250	100.0%

## (2) 取組へのご意見

アンケート用紙の自由意見欄にご記入いただきましたご意見としては、計142人の方からご意見をいただきました。ご記入いただきましたご意見の主な内容は次のとおりです。

### ① 賛成意見

- 利用率が低い。人件費にかかる税金がもったいないと感じる。マイナンバーカードで効率化を期待します。
- 萩園市民窓口センターの周辺には至近距離にコンビニエンスストアがあるので、マイナンバーカードで住民票・印鑑証明書が取得でき大きな問題はないと思う。
- コンビニで取得できるので窓口センターの必要はない。必要があれば、市役所に行けばいい。
- 地元民からしても、滅多に使わないので、廃止して利活用すべきである。
- 利用者が少ないのであれば、萩園市民窓口センターを廃止して、職員を効率よく回した方が良くと思う。
- 必要ない。なくても困らない。一部の声で市の財政が圧迫されることが問題。
- 税金のムダなので廃止してください。
- 運用を継続させるための経費と利用者数を鑑みたときに、削減される費用のほうが有益であると考え。主な利用として考えられる住民票、印鑑証明の取得はマイナンバーカードでコンビニにて取得可能です。
- パネル見て初めて窓口センターにこれだけ経費がかかっていることが分かった。萩園市民窓口センターは駐車場が少ないのであまり利用していなかった。民間に貸し出すのはいいと思う。
- 行政サービスにコストはそぐわないと言われますが、税収に限りがある中、ある程度の住民の負担はやむを得ないと考える。一部の人の意見で行政が左右されることは、厳に慎まなければならないと考える。

### ② 反対意見

- 地域に根差した施設なので廃止されては困る。存続を強く希望する。
- 近くにあった方が便利でありがたい。残して欲しい。
- 萩園はこれから住宅や人口が増える地域だと思うので、廃止には反対。
- スタッフの方も丁寧に配慮してくださり空いていて使いやすい。ぜひ残して欲しい。
- 市役所まで行かないで近くで証明書取得が出来るので、とても便利につかわせてもらっている。担当の方もとても親切で記入方法を教えてもらえたり、書類の

取得時間がとても早く助かっている。コンビニで証明書が取得出来るようになって、お年寄り等は使いこなせないと思う。

- わざわざ混雑している市役所まで行かなくて済むので非常に助かる。廃止になると不便になるので、是非存続して頂きたい。
- 本庁舎は混んでいるので今まで通り開設していて欲しい。
- 駅まで子連れ等で時間がよめない中、出向くことは難しいので、大変助かっている。ありつづけて欲しい。
- 市役所は駐車場も手続きも混雑していて、子連れで行くのは大変。近くで便利なのでなくなるとも困る。
- 萩園に設置された市役所出先窓口の廃止の方向付けを残念に思っており、その存続と萩園地域の環境強持の課題を更生させる機関として、再検討をお願いしたい。
- 窓口センターの本来の意義をコンビニで代替出来るのか疑問。存続させることでの費用対効果基準で判断して良いのか。是非対面型窓口の存続を希望する。
- 利用者数の多少あるいは地域によって、利便性に不公平があってはならないと思う。
- 本当に困る。駅まで行くのも大変な地域を切り捨てようとしている。
- 廃止には、絶対に反対。市役所まで遠い地区だからこそ残して欲しい。相対的に、利用される回数が少ないのかもしれないが、少数の市民でも、年に数回でも、萩園に市民窓口センターがあることで、助かっている市民はいる。
- 利用回数は少ないかもしれないが、鶴嶺西地区の市民にとって大切な場所。廃止をしないで存続させる方向で検討をして欲しい。
- 足が悪く自転車にも乗れないため、廃止には反対。
- 市役所までの車がない。バスはあるが、本数が少なすぎる。
- 車に乗れないので近場で市役所関連のことが出来たら利便性がよい。お年寄りや小さいお子さんがいる方などもそうだと思う。
- 市役所まで行くとなるとバスで行かなくてはいけない。バスの便も一時間に一本しかない。近くにこのような窓口があるのは大変助かる。
- 高齢者のため、なくなることは非常に困ってしまう。自分のまわりにも年寄が多いので同感だと思う。今のままにして欲しい。
- 年寄りには近くの方が良い。また、コンビニなどの新しいシステムも覚えられない。
- 県営住宅に入居していると必ず年1回は住民票の提出があり、その他家族の移動とか居住変更等があれば住民票、他にもその都度証明書類の必要がある。高齢者の場合、歩行不可能の人もあり、市役所まで出かけるのは困難だと思う。

- 目の前に県営の住宅があり、その住宅には高齢者・体の不自由な方がたくさん住んでいます。その方々が廃止となったら、とても困ると思う。
- 近くの県営住宅・近くの家の方々の年齢も高くなっています。住民票などの発行が出来る場所が無くなるのはとても不便であり、市民にとって不都合が増えると思う。県営住宅の方々は年に数回、住民票を取って提出しなければならない。
- 車のない高齢者は、近くの当該センターは必要。人件費の問題であれば、受付日の頻度を縮小してもいいと思う。
- 段階的な変更や部分的な機能を残す。毎月〇〇月曜・木曜は出張開庁サービスなど地域住民への対応が求められると思う。
- この窓口センターが廃止されると、市西部に証明書が取得できる場所がなくなるので、鶴嶺西コミュニティセンター内など、分かりやすい場所に移転して存続して欲しい。
- 浜見平に出張所ができ、萩園からはかなり遠く、救済案がでてほしいと思う。完全に廃止でなく、代替案の検討をお願いしたい。
- 廃止まで何年か（5～10年）延ばして欲しい。マイナンバーでコンビニサービスが出来るとは言え、操作方法に理解するのに時間がかかる。高齢者の多数が使えるようになるための時間を設けて欲しい。香川・浜見平・辻堂は機能が拡充しているが、萩園は単なる廃止でしかない。証明書発行以外でも情報サービスの提供があった（広報紙・パブコメなど）。無くなると空白地となる。
- 「マイナンバーを持っていれば住民票はコンビニでも取得出来る」と言っていますが、持っていない方はわざわざ駅前まで行き、様々な手続きをしるというのか。市民のことを考えたら、廃止にすることはおかしい。税金ばかり取って、市民の役に立たない行政は必要ない。
- マイナンバーカードで、非課税証明などがコンビニで発行できない限り、わざわざ市役所まで行くのは不便極まりない。廃止にするなら、マイナンバーカードのコンビニでの活用幅を広げるべき。
- いくらマイナンバーがと言われても全員がマイナンバーを持っているわけではない。マイナンバーを持っていたとしても、コンビニとかでどれぐらいの人が住民票の発行が出来ると思うのか。
- 最初から市民参加のルールにのっとらないことが問題。行政が市民参加条例を無視したことは問題。意見交換会を開催すべき。
- 市として萩園市民窓口センターの廃止を打ち出す前に地域住民に対してオープンハウスを行うべきだと思う。多くの反対意見のある中、市としても何とか少しでも地域住民のことを考え、絶対に代替案は出すべきと考える。

③ その他

- 活用方法はいくらでもあると思う。例えばハローワーク施設、各種検定試験会場としての利用、郵便局機能、カフェチェーン等の融合施設など、市の施設としての利用価値は色々あるのかなとも感じる。
- 廃止後、子育てに使えるスペースにして欲しい。
- 萩園に住んでいるが、利用したことない。手続きは市役所に行っている。マイナンバーカードを取得したのでコンビニも活用したい。
- 利便性を保持するために、戸籍謄本等もコンビニ発行して欲しい。