

# 第3期庄原市行政経営改革大綱策定に係る 市民アンケート調査分析結果

令和8年4月実施

## 1. 結果概要

- 1) 調査結果のポイント p.3-4

## 2. 調査概要

- 1) 調査の実施概要 p.5
- 2) 地区別 配布数・回収数・回収率 p.6
- 3) 標本誤差（地区別・年齢別） p.7
- 4) 母集団と標本の構成比比較 p.8

## 3. アンケート調査結果

- 1) クロス集計実施設問 一覧 p.9
- 2) 行政経営改革への関心度 p.10-11
- 3) 本庁の年間利用回数 p.12
- 4) 本庁での手続き種別 p.13
- 5) デジタル化への抵抗感 p.14
- 6) 自治振興区活動への参加状況 p.15
- 7) 自治振興区活動への参加理由など p.16
- 8) 自治振興区活動のありかた p.17
- 9) 残していくべき**生活機能** p.18
- 10) 残していくべき**施設** p.19
- 11) 支所の利用回数 p.20
- 12) 支所の手続き種別・理由 p.21
- 13) 支所窓口の方向性 p.22
- 14) 市政への関心 p.23
- 15) 市政の情報入手手段 p.24
- 16) スマートフォンの保有状況・活用状況 p.25
- 17) スマートフォン市公式アプリの利用希望 p.26

## 4. 窓口利用需要の定量化に係る分析

- 1) 分析の目的・フレームワーク p.27
- 2) 母集団拡大推計（本庁・支所） p.28-29
- 3) 本庁・支所の利用回数 将来推計 p.30
- 4) DX・デジタル化により代替される対面利用回数 p.31-34

## ■市民の市政・行革への関心に係る結果

Q5「行政経営改革への関心」（関心あり計=とても関心+どちらかといえば関心+調査きっかけの3区分合算）では、市民全体（N=1,208）の64.2%が関心ありと回答しており、約3人に2人が行政経営改革に関心を持っている。

Q23「市政への関心」（関心あり計=関心がある+どちらかといえば関心がある2区分合算）では全体の67.8%が関心ありと、市政全般への関心はさらに高い水準にある。

年齢層別にみると、両問ともに70～79歳が最も高く（Q5：67.2%、Q23：68.9%）、60代以上はいずれも全体平均を上回る傾向にある。一方、18～29歳ではQ5の関心あり計が46.2%と唯一5割を下回り、関心なし計（53.8%）が上回る唯一の年代である。Q23「市政への関心」では18～29歳でも65.4%が市政に関心を持っており、「市政全般」への関心と「行政経営改革」への関心の間に約19ptの差が生じている。30～49歳でも同様の差（約8～12pt）が確認される。

以上から、行政経営改革への関心は高齢層を中心に一定程度浸透しているものの、若年・現役世代においては「行政経営改革」という概念の認知・理解が十分に進んでいない実態が示されている。行政経営改革大綱の推進にあたっては、若年・現役世代への平易な言葉による広報・啓発の強化が重要な課題となっている。

## ■自治振興区に係る結果

Q9自治振興区への参加経験は現在参加中（Q9：44.2%）と過去参加経験を合わせると約7割に達するが、18～39歳の現在参加率は30%前後と低く、Q12では非参加理由として「仕事・学業が忙しい」（35.8%）・「きっかけがない」（18.4%）が上位を占める。

参加者からはQ11の自治振興区活動に参加して良かったことに関しては、「顔見知り・仲間が増えた」（42.0%）・「地域に住み続ける安心感が高まった」（22.0%）など地域つながりへの効果が広く実感されている。

Q13の今の自治振興区の仕組みのままでよいと思うかという質問では、現状維持派はわずか15.2%にとどまり、約半数が見直しを求めている。その理由としてQ14において「人口減少・高齢化で今の形を維持するのが難しい」（78.0%）・「担い手の負担が一部に集中」（55.0%）が突出しており、若年世代の参加促進と担い手不足への対応を軸とした仕組みの柔軟な見直しが課題として認識されている。

## ■今後市に残していくべき機能に係る結果

(Q15) 10年後を見据えて残すべき生活機能として、「医療・診療施設」が全体の72.1%で1位、「公共交通(バス)」が44.8%で2位となり、年齢・地区を問わず医療アクセスと移動手段の確保が市民共通の最優先事項となっている。3位以降は年齢・地区によって異なり、60代以上および中山間地域(比和・高野・総領)では「高齢者福祉機能・拠点」が上位に入る一方、若年・現役世代(18~49歳)では「小売機能・拠点」「教育施設」が重視されており、ライフステージや居住地域による優先課題の違いが見られる。

Q16残していくべき施設については、全体では「桜花の郷ラ・フォーレ庄原」(34.4%)、「道の駅たかの」(32.6%)、「食彩館しょうばらゆめさくら」(26.9%)が上位となる一方、地区別では各地域の住民が地元施設を優先して選ぶ傾向が強く、全市一律の優先順位よりも地域生活圏に根ざした施設維持への要望が示されている。

これらの結果は、市民が行政に対して医療・交通・福祉という生活基盤インフラの確実な維持と、地域の実情に応じた施設・機能の選択的存続を求めていることを示しており、今後の行財政運営における施策優先順位の設定および施設マネジメントの方向性を検討する上での重要な基礎データとなる。

## ■市民のデジタルへの意向に係る結果

Q8行政手続きのデジタル化への意識(Q8)では、全体では「手続きが不便になる(対面対応を希望)」が36.8%と最多で、「便利になる」(33.7%)をわずかに上回っている。ただし年齢層による差が顕著であり、18~49歳では「便利になる」が58~63%と過半数を占める一方、70代以上では「不便になる」が49.9~50.0%に達し、デジタル化への対応能力・意識に大きな世代間格差が存在する。

以上から、デジタル化の推進にあたっては、デジタル対応が可能な世代への積極的な活用促進と、高齢層に対する紙・対面チャネルの継続的確保を並行して進める二段階のアプローチが不可欠である。デジタル化推進と情報格差の解消を両立させる施策設計が求められる。

## ■今後の支所窓口の方向性に係る結果

Q19「支所窓口の方向性」(現状維持+職位増員の合算)では、市民全体の56.0%である。

本分析が示す数値は、広大な市域である本市の支所のあり方について、地域の実情に即して丁寧に検討していく必要がある。

## ■窓口利用需要の定量化に係る結果

Q7、Q18来庁目的の構成を見ると、DXによる代替が可能な手続き系業務の割合は本庁で79.5%・支所で83.3%を占める。

本分析が示す数値は、今後の職員定員、組織機構を検討していくうえでの、一つの参考として位置づけられる。

# 1.調査概要 1) 調査の実施概要

- ・本調査は、第3期庄原市行政経営改革大綱策定に向けた基礎調査として実施した。住民基本台帳から無作為抽出した市内在住の18歳以上3,000人を対象に、郵送による調査票配布（WEB回答にも対応）の方法で、2026年4月13日（水）～4月30日（木）の期間に実施した。

| 項目      | 内容                                 |
|---------|------------------------------------|
| 調査目的    | ・ 第3期庄原市行政経営改革大綱策定に向けた基礎調査         |
| 調査対象    | ・ 住民基本台帳から無作為抽出した市内在住の18歳以上の3,000人 |
| 配布・実施規模 | ・ <b>3,000人</b>                    |
| 実施方法    | ・ 調査票は郵送により配布し、WEBでの回答にも対応。        |
| 配布・調査期間 | ・ 2026年4月13日（水）-2026年4月30日（木）      |

# 1.調査概要 2) 地区別 配布数・回収数・回収率

・市全体で3,000件を配布し、1,208件の有効回答を得た（回収率40.3%）。地区別にみると、旧庄原市（46.7%）が最も高く、旧東城町（35.1%）が最も低い。年代別では60～70代の回収率が高い傾向がみられた。

## ■配布数

| 地区           | 総数（18歳以上） | 18-29歳 | 30-39歳 | 40-49歳 | 50-59歳 | 60-69歳 | 70-79歳 | 80歳以上 |
|--------------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 庄原市（全体）      | 3,000     | 270    | 269    | 369    | 352    | 517    | 558    | 665   |
| 2989_（旧：庄原市） | 426       | 54     | 43     | 57     | 53     | 69     | 71     | 79    |
| 2990_（旧：総領町） | 429       | 27     | 39     | 49     | 44     | 83     | 78     | 109   |
| 2991_（旧：西城町） | 428       | 19     | 28     | 43     | 46     | 93     | 92     | 107   |
| 2992_（旧：東城町） | 430       | 19     | 29     | 47     | 46     | 72     | 90     | 127   |
| 2993_（旧：口和町） | 429       | 29     | 45     | 60     | 53     | 84     | 95     | 63    |
| 2994_（旧：高野町） | 429       | 24     | 38     | 50     | 50     | 77     | 86     | 104   |
| 2995_（旧：比和町） | 429       | 22     | 33     | 46     | 51     | 67     | 77     | 133   |

## ■有効回答数

| 地区           | 総数（18歳以上） | 18-29歳 | 30-39歳 | 40-49歳 | 50-59歳 | 60-69歳 | 70-79歳 | 80歳以上 |
|--------------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 庄原市（全体）      | 1208      | 26     | 61     | 94     | 136    | 274    | 351    | 266   |
| 2989_（旧：庄原市） | 199       | 7      | 14     | 23     | 26     | 45     | 45     | 39    |
| 2990_（旧：総領町） | 188       | 2      | 6      | 9      | 22     | 53     | 54     | 42    |
| 2991_（旧：西城町） | 160       | 3      | 5      | 9      | 20     | 31     | 53     | 39    |
| 2992_（旧：東城町） | 151       | 4      | 9      | 15     | 16     | 38     | 44     | 25    |
| 2993_（旧：口和町） | 166       | 4      | 11     | 14     | 19     | 36     | 46     | 36    |
| 2994_（旧：高野町） | 176       | 4      | 6      | 13     | 15     | 37     | 54     | 47    |
| 2995_（旧：比和町） | 168       | 2      | 10     | 11     | 18     | 34     | 55     | 38    |

## ■有効回答率

| 地区           | 総数（18歳以上） | 18-29歳 | 30-39歳 | 40-49歳 | 50-59歳 | 60-69歳 | 70-79歳 | 80歳以上 |
|--------------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 庄原市（全体）      | 40.2%     | 9.6%   | 22.7%  | 25.5%  | 38.6%  | 53.0%  | 62.7%  | 40.0% |
| 2989_（旧：庄原市） | 46.7%     | 13.0%  | 32.6%  | 40.4%  | 49.1%  | 65.2%  | 63.4%  | 49.4% |
| 2990_（旧：総領町） | 43.8%     | 7.4%   | 15.4%  | 18.4%  | 50.0%  | 63.9%  | 69.2%  | 38.5% |
| 2991_（旧：西城町） | 37.1%     | 15.8%  | 17.9%  | 20.9%  | 43.5%  | 33.3%  | 56.5%  | 36.4% |
| 2992_（旧：東城町） | 35.1%     | 21.1%  | 31.0%  | 31.9%  | 34.8%  | 52.8%  | 48.9%  | 19.7% |
| 2993_（旧：口和町） | 38.7%     | 13.8%  | 24.4%  | 23.3%  | 35.8%  | 42.9%  | 48.4%  | 57.1% |
| 2994_（旧：高野町） | 41.0%     | 16.7%  | 15.8%  | 26.0%  | 30.0%  | 48.1%  | 62.8%  | 45.2% |
| 2995_（旧：比和町） | 39.2%     | 9.1%   | 30.3%  | 23.9%  | 35.3%  | 50.7%  | 71.4%  | 28.6% |

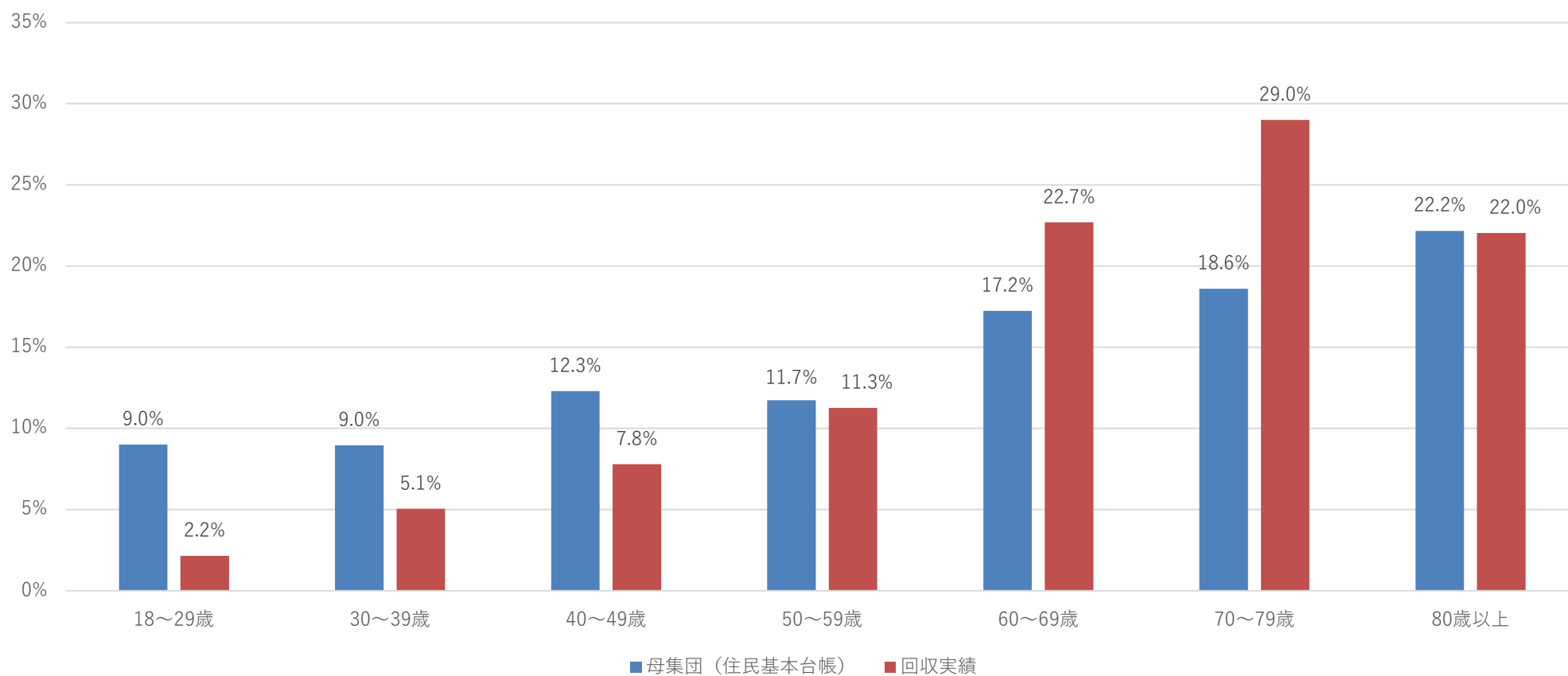
# 1.調査概要 3) 標本誤差 (地区別・年齢別)

・庄原市全体の標本誤差は±2.8%で、全地区とも10%以内に収まっており、地区別のクロス集計に耐えうる精度が確保されている。一方、18～29歳 (±19.1%) ・30～39歳 (±12.4%) の若年層は誤差が大きいため、結果の読み取りには留意が必要である。

| 地区            | 総数 (18歳以上)  | 18-29歳 | 30-39歳 | 40-49歳       | 50-59歳      | 60-69歳      | 70-79歳      | 80歳以上       |
|---------------|-------------|--------|--------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 庄原市 (全体)      | <b>2.8%</b> | 19.1%  | 12.4%  | <b>10.0%</b> | <b>8.2%</b> | <b>5.8%</b> | <b>5.1%</b> | <b>5.9%</b> |
| 2989_ (旧：庄原市) | <b>6.9%</b> | 37.0%  | 26.1%  | 20.3%        | 19.1%       | 14.5%       | 14.5%       | 15.6%       |
| 2990_ (旧：総領町) | <b>7.0%</b> | 68.8%  | 29.5%  | 28.4%        | 21.3%       | 15.4%       | 11.3%       | 14.8%       |
| 2991_ (旧：西城町) | <b>6.9%</b> | 69.0%  | 39.4%  | 32.2%        | 20.1%       | 12.8%       | 12.7%       | 14.7%       |
| 2992_ (旧：東城町) | <b>7.7%</b> | 56.4%  | 43.6%  | 32.5%        | 21.6%       | 17.3%       | 13.3%       | 15.5%       |
| 2993_ (旧：口和町) | <b>7.6%</b> | 48.3%  | 31.9%  | 24.5%        | 23.6%       | 14.9%       | 13.9%       | 18.6%       |
| 2994_ (旧：高野町) | <b>7.1%</b> | 48.0%  | 28.3%  | 25.1%        | 21.2%       | 15.1%       | 13.2%       | 15.5%       |
| 2995_ (旧：比和町) | <b>6.8%</b> | 47.6%  | 38.8%  | 25.8%        | 23.9%       | 14.3%       | 11.4%       | 13.3%       |

# 1. 調査概要 4) 母集団と標本の構成比比較

・住民基本台帳と回収実績の年代構成を比較すると、若年・中年層（18～49歳）の回収が大きく下回っており、特に18～29歳は母集団9.0%に対し実績2.2%にとどまった。一方、60歳以上は母集団を上回っており、回答者の年代構成が住民構成と乖離している点に留意が必要である。



## 2.アンケート調査結果 1) クロス集計実施設問 一覧

| Q番号 | 質問テキスト（略）        | 回答形式 | テーマ    | 年齢別 | 地区別 | 備考          |
|-----|------------------|------|--------|-----|-----|-------------|
| Q5  | 行政経営改革への関心度      | SA   | 行政改革   | ○   | —   |             |
| Q6  | 本庁窓口の年間利用回数      | SA   | 本庁窓口利用 | ○   | ○   |             |
| Q7  | 本庁窓口の利用要件        | MA   | 本庁窓口利用 | ○   | ○   | 本庁利用経験者ベース  |
| Q8  | 行政手続きデジタル化への意識   | SA   | デジタル化  | ○   | —   |             |
| Q9  | 自治振興区活動の参加状況     | SA   | 地域活動   | ○   | —   |             |
| Q10 | 自治振興区参加の理由       | MA   | 地域活動   | ○   | —   | 参加者ベース      |
| Q11 | 自治振興区参加して良かったこと  | MA   | 地域活動   | ○   | —   | 参加者ベース      |
| Q12 | 自治振興区に参加しない理由    | MA   | 地域活動   | ○   | —   | 非参加者ベース     |
| Q13 | 自治振興区の仕組みの評価     | SA   | 地域活動   | ○   | —   |             |
| Q14 | Q13でそう考える理由      | MA   | 地域活動   | ○   | —   |             |
| Q15 | 残すべき生活機能（3択・順位）  | RANK | 生活機能   | ○   | ○   | TOP5集計シートあり |
| Q16 | 残すべき施設（3択・順位）    | RANK | 生活機能   | ○   | ○   | TOP5集計シートあり |
| Q17 | 支所窓口の年間利用回数      | SA   | 支所窓口利用 | ○   | ○   |             |
| Q18 | 支所窓口の利用要件        | MA   | 支所窓口利用 | ○   | ○   | 支所利用経験者ベース  |
| Q19 | 今後の支所窓口の方向性      | MA   | 支所窓口利用 | ○   | ○   |             |
| Q23 | 庄原市の市政への関心       | SA   | 市政・情報  | ○   | —   |             |
| Q24 | 市政情報の入手方法        | MA   | 市政・情報  | ○   | —   |             |
| Q25 | スマートフォン保有状況      | SA   | デジタル活用 | ○   | —   |             |
| Q26 | スマートフォン通話以外の活用状況 | SA   | デジタル活用 | ○   | —   |             |
| Q27 | 市公式アプリへの利用意向     | SA   | デジタル活用 | ○   | —   |             |

Q5. あなたは庄原市の行政経営改革に関心があるか、教えてください。 (単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | 今回のアンケート調査が届く前から、どちらかといえば関心を持っていた | 今回のアンケート調査に関係なく、どちらかといえば関心がない | 今回のアンケート調査をきっかけに、関心を持った | 今回のアンケート調査が届く前から、とても関心を持っていた | 今回のアンケート調査に関係なく、全く関心がない | 無回答         |
|---------------------|-------------|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------------------------|-------------------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>31.7%</b>                      | <b>27.7%</b>                  | <b>20.8%</b>            | <b>11.8%</b>                 | <b>4.6%</b>             | <b>3.4%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 3.8%                              | 34.6%                         | 23.1%                   | 19.2%                        | 19.2%                   | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 27.9%                             | 29.5%                         | 29.5%                   | 4.9%                         | 6.6%                    | 1.6%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 33.0%                             | 38.3%                         | 14.9%                   | 9.6%                         | 3.2%                    | 1.1%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 27.9%                             | 28.7%                         | 19.9%                   | 16.2%                        | 5.1%                    | 2.2%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 34.3%                             | 26.6%                         | 20.8%                   | 10.9%                        | 5.1%                    | 2.2%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 35.3%                             | 27.6%                         | 19.9%                   | 12.0%                        | 1.1%                    | 4.0%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 29.3%                             | 23.7%                         | 22.2%                   | 11.7%                        | 7.1%                    | 6.0%        |

Q5. あなたは庄原市の行政経営改革に関心があるか、教えてください。 (単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | 関心あり計<br>(とても関心+どちらかといえ<br>ば関心+調査きっかけ) | 関心なし計<br>(どちらかといえ<br>ば関心なし+全く関心なし) | 無回答         |
|---------------------|-------------|--|------------------------------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>64.2%</b>                           | <b>32.4%</b>                       | <b>3.4%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 46.2%                                  | 53.8%                              | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 62.3%                                  | 36.1%                              | 1.6%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 57.4%                                  | 41.5%                              | 1.1%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 64.0%                                  | 33.8%                              | 2.2%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 66.1%                                  | 31.8%                              | 2.2%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 67.2%                                  | 28.8%                              | 4.0%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 63.2%                                  | 30.8%                              | 6.0%        |

※「関心あり計」＝「今回のアンケート調査が届く前から、とても関心を持っていた」＋「今回のアンケート調査が届く前から、どちらかといえば関心を持っていた」＋「今回のアンケート調査をきっかけに、関心を持った」の合算 / 「関心なし計」＝「今回のアンケート調査に関係なく、どちらかといえば関心がない」＋「今回のアンケート調査に関係なく、全く関心がない」の合算

Q6. 本庁窓口を2025年の1年間に何回程度利用しましたか。 (単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | 利用していない      | 2~3回         | 1回          | 4~5回        | 6~9回        | 覚えていない/わからない | 10~15回      | 20回以上       | 15~20回      | 無回答         |
|---------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>61.3%</b> | <b>15.3%</b> | <b>9.9%</b> | <b>6.0%</b> | <b>2.9%</b> | <b>1.4%</b>  | <b>1.1%</b> | <b>0.6%</b> | <b>0.5%</b> | <b>1.1%</b> |
| 18~29歳 (N=26)       | 26          | 65.4%        | 11.5%        | 11.5%       | 7.7%        | 3.8%        | 0.0%         | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%        |
| 30~39歳 (N=61)       | 61          | 60.7%        | 14.8%        | 14.8%       | 6.6%        | 0.0%        | 0.0%         | 1.6%        | 0.0%        | 0.0%        | 1.6%        |
| 40~49歳 (N=94)       | 94          | 52.1%        | 23.4%        | 9.6%        | 6.4%        | 0.0%        | 3.2%         | 4.3%        | 0.0%        | 1.1%        | 0.0%        |
| 50~59歳 (N=136)      | 136         | 53.7%        | 19.9%        | 11.0%       | 6.6%        | 2.2%        | 0.7%         | 0.7%        | 2.9%        | 1.5%        | 0.7%        |
| 60~69歳 (N=274)      | 274         | 59.5%        | 14.2%        | 9.9%        | 6.9%        | 3.3%        | 2.2%         | 1.5%        | 0.7%        | 0.7%        | 1.1%        |
| 70~79歳 (N=351)      | 351         | 60.1%        | 16.0%        | 9.7%        | 6.3%        | 4.3%        | 0.9%         | 0.6%        | 0.3%        | 0.3%        | 1.7%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 71.8%        | 10.9%        | 8.3%        | 3.8%        | 2.6%        | 1.5%         | 0.4%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.8%        |

| カテゴリ                | n           | 利用していない      | 2~3回         | 1回          | 4~5回        | 6~9回        | 覚えていない/わからない | 10~15回      | 20回以上       | 15~20回      | 無回答         |
|---------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>61.3%</b> | <b>15.3%</b> | <b>9.9%</b> | <b>6.0%</b> | <b>2.9%</b> | <b>1.4%</b>  | <b>1.1%</b> | <b>0.6%</b> | <b>0.5%</b> | <b>1.1%</b> |
| 庄原地域 (N=199)        | 199         | 19.6%        | 32.7%        | 16.1%       | 17.1%       | 8.0%        | 2.0%         | 3.0%        | 0.5%        | 0.0%        | 1.0%        |
| 西城地域 (N=188)        | 188         | 67.0%        | 11.2%        | 9.0%        | 3.7%        | 3.2%        | 2.1%         | 1.1%        | 0.5%        | 1.1%        | 1.1%        |
| 東城地域 (N=160)        | 160         | 77.5%        | 8.1%         | 6.3%        | 3.1%        | 1.3%        | 1.3%         | 0.0%        | 0.0%        | 0.6%        | 1.9%        |
| 口和地域 (N=151)        | 151         | 60.3%        | 17.2%        | 7.3%        | 6.6%        | 2.0%        | 1.3%         | 0.7%        | 0.7%        | 0.7%        | 3.3%        |
| 高野地域 (N=166)        | 166         | 76.5%        | 10.2%        | 4.2%        | 4.2%        | 2.4%        | 0.6%         | 0.6%        | 0.6%        | 0.0%        | 0.6%        |
| 比和地域 (N=176)        | 176         | 68.8%        | 9.7%         | 13.6%       | 3.4%        | 0.6%        | 1.1%         | 0.6%        | 1.7%        | 0.6%        | 0.0%        |
| 総領地域 (N=168)        | 168         | 67.9%        | 15.5%        | 10.1%       | 1.8%        | 1.8%        | 1.2%         | 1.2%        | 0.0%        | 0.6%        | 0.0%        |

Q7. 本庁窓口で主にどのような用件で利用しましたか。(本庁利用経験者ベース) (複数回答・MA)

| カテゴリ              | n          | 住民票や戸籍、証明書取得 | 各種申請・届出(補助金、許可、変更届など) | 書類の提出・受け取りのみ | 税金・保険・年金などに関する手続きや相談 | 福祉・子育て・介護などの相談や手続き | 事業・仕事に関する手続きや相談 | その他(自由記述)   | 専門的な説明や個別相談を受けるため | 覚えていない/わからない | 無回答         |
|-------------------|------------|--------------|-----------------------|--------------|----------------------|--------------------|-----------------|-------------|-------------------|--------------|-------------|
| <b>全体 (N=467)</b> | <b>467</b> | <b>41.3%</b> | <b>26.1%</b>          | <b>21.0%</b> | <b>19.9%</b>         | <b>12.8%</b>       | <b>9.2%</b>     | <b>8.4%</b> | <b>6.0%</b>       | <b>4.1%</b>  | <b>7.5%</b> |
| 18~29歳 (N=9)      | 9          | 33.3%        | 33.3%                 | 0.0%         | 11.1%                | 11.1%              | 22.2%           | 11.1%       | 11.1%             | 22.2%        | 0.0%        |
| 30~39歳 (N=24)     | 24         | 50.0%        | 12.5%                 | 16.7%        | 4.2%                 | 41.7%              | 8.3%            | 8.3%        | 0.0%              | 8.3%         | 4.2%        |
| 40~49歳 (N=45)     | 45         | 46.7%        | 17.8%                 | 20.0%        | 11.1%                | 15.6%              | 8.9%            | 8.9%        | 6.7%              | 6.7%         | 6.7%        |
| 50~59歳 (N=63)     | 63         | 54.0%        | 23.8%                 | 27.0%        | 12.7%                | 15.9%              | 12.7%           | 9.5%        | 6.3%              | 0.0%         | 3.2%        |
| 60~69歳 (N=111)    | 111        | 39.6%        | 21.6%                 | 23.4%        | 27.0%                | 13.5%              | 10.8%           | 9.0%        | 6.3%              | 2.7%         | 8.1%        |
| 70~79歳 (N=140)    | 140        | 34.3%        | 32.9%                 | 21.4%        | 24.3%                | 5.7%               | 9.3%            | 7.9%        | 6.4%              | 4.3%         | 7.9%        |
| 80歳以上 (N=75)      | 75         | 41.3%        | 30.7%                 | 16.0%        | 18.7%                | 12.0%              | 2.7%            | 6.7%        | 5.3%              | 4.0%         | 12.0%       |

| カテゴリ              | n          | 住民票や戸籍、証明書取得 | 各種申請・届出(補助金、許可、変更届など) | 書類の提出・受け取りのみ | 税金・保険・年金などに関する手続きや相談 | 福祉・子育て・介護などの相談や手続き | 事業・仕事に関する手続きや相談 | その他(自由記述)   | 専門的な説明や個別相談を受けるため | 覚えていない/わからない | 無回答         |
|-------------------|------------|--------------|-----------------------|--------------|----------------------|--------------------|-----------------|-------------|-------------------|--------------|-------------|
| <b>全体 (N=466)</b> | <b>466</b> | <b>41.3%</b> | <b>26.1%</b>          | <b>21.0%</b> | <b>19.9%</b>         | <b>12.8%</b>       | <b>9.2%</b>     | <b>8.4%</b> | <b>6.0%</b>       | <b>4.1%</b>  | <b>7.5%</b> |
| 庄原地域 (N=160)      | 160        | 51.9%        | 28.8%                 | 20.0%        | 25.6%                | 15.6%              | 5.6%            | 8.8%        | 1.9%              | 2.5%         | 3.8%        |
| 西城地域 (N=62)       | 62         | 35.5%        | 21.0%                 | 22.6%        | 27.4%                | 12.9%              | 11.3%           | 8.1%        | 11.3%             | 3.2%         | 14.5%       |
| 東城地域 (N=36)       | 36         | 33.3%        | 25.0%                 | 25.0%        | 8.3%                 | 11.1%              | 8.3%            | 13.9%       | 2.8%              | 2.8%         | 16.7%       |
| 口和地域 (N=60)       | 60         | 26.7%        | 21.7%                 | 26.7%        | 15.0%                | 8.3%               | 15.0%           | 3.3%        | 10.0%             | 6.7%         | 11.7%       |
| 高野地域 (N=39)       | 39         | 33.3%        | 38.5%                 | 23.1%        | 12.8%                | 10.3%              | 15.4%           | 2.6%        | 12.8%             | 5.1%         | 5.1%        |
| 比和地域 (N=55)       | 55         | 47.3%        | 18.2%                 | 12.7%        | 14.5%                | 3.6%               | 12.7%           | 10.9%       | 7.3%              | 3.6%         | 5.5%        |
| 総領地域 (N=54)       | 54         | 38.9%        | 29.6%                 | 20.4%        | 18.5%                | 22.2%              | 3.7%            | 9.3%        | 3.7%              | 7.4%         | 3.7%        |

Q8. 行政手続きのデジタル化が進むことについて、あなたのお考えに最も近いものを教えてください。  
(単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | 手続きが不便になると思う<br>(職員に<br>対面<br>で対応してほ<br>しい) | 手続きが便利になる<br>と思う | わからない        | これまでと特に変わ<br>らないと思う | 無回答         |
|---------------------|-------------|---|------------------|--------------|---------------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>36.8%</b>                                | <b>33.7%</b>     | <b>18.3%</b> | <b>9.6%</b>         | <b>1.6%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 11.5%                                       | 57.7%            | 11.5%        | 19.2%               | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 16.4%                                       | 54.1%            | 11.5%        | 18.0%               | 0.0%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 14.9%                                       | 62.8%            | 11.7%        | 8.5%                | 2.1%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 26.5%                                       | 49.3%            | 14.0%        | 8.8%                | 1.5%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 38.7%                                       | 38.7%            | 11.3%        | 9.9%                | 1.5%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 49.9%                                       | 23.6%            | 14.8%        | 10.3%               | 1.4%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 38.0%                                       | 16.5%            | 36.8%        | 6.4%                | 2.3%        |

Q9. 自治振興区活動への参加状況について教えてください。(単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | 現在、自治振興区<br>の活動に参加している | 過去、自治振興区<br>の活動に参加していたが、現在は参加していない | 自治振興区の活動<br>内容は知っているが、参加したことはない | 自治振興区の名前は聞いたことがあるが、参加したことはない | その他（自由記述）   | 今回のアンケートで、自治振興区<br>の存在を初めて知った | 無回答         |
|---------------------|-------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>44.2%</b>           | <b>24.8%</b>                       | <b>14.3%</b>                    | <b>11.3%</b>                 | <b>2.2%</b> | <b>1.7%</b>                   | <b>1.4%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 30.8%                  | 15.4%                              | 19.2%                           | 23.1%                        | 0.0%        | 11.5%                         | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 29.5%                  | 3.3%                               | 18.0%                           | 34.4%                        | 4.9%        | 9.8%                          | 0.0%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 44.7%                  | 11.7%                              | 20.2%                           | 19.1%                        | 3.2%        | 1.1%                          | 0.0%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 44.1%                  | 22.8%                              | 19.1%                           | 10.3%                        | 0.7%        | 1.5%                          | 1.5%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 51.8%                  | 21.9%                              | 12.4%                           | 10.6%                        | 1.5%        | 1.1%                          | 0.7%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 50.4%                  | 24.8%                              | 12.5%                           | 8.3%                         | 2.3%        | 0.0%                          | 1.7%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 32.7%                  | 39.1%                              | 12.8%                           | 7.5%                         | 3.0%        | 2.3%                          | 2.6%        |

| カテゴリ                | n           | 参加計<br>(現在参加+過去参加) | 不参加計<br>(内容知ってるが未参加+<br>名前のみ知ってる+その他+<br>初めて知った) | 無回答         |
|---------------------|-------------|--------------------|--|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>69.0%</b>       | <b>29.6%</b>                                     | <b>1.4%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 46.2%              | 53.8%  | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 32.8%              | 67.2%  | 0.0%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 56.4%              | 43.6%  | 0.0%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 66.9%              | 31.6%  | 1.5%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 73.7%              | 25.5%  | 0.7%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 75.2%              | 23.1%  | 1.7%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 71.8%              | 25.6%  | 2.6%        |

※「参加計」＝「現在、自治振興区  
の活動に参加している」＋「過去、  
自治振興区  
の活動に参加していた  
が、現在は参加していない」の合算  
／ 「不参加計」＝「自治振興区  
の活動内容は知っているが、参加した  
ことはない」＋「自治振興区の名前は  
聞いたことがあるが、参加したこ  
とはない」＋「その他」＋「今回の  
アンケートで、自治振興区  
の存在を初めて知った」の合算

Q10. 自治振興区活動に参加した理由を教えてください。(参加者ベース) (複数回答・MA)

| カテゴリ           | n   | 住民としての義務感から | 近隣住民と良好な関係でいたいたため | いざという時に支え合い、助け合う関係を築きたいから | 地域運営組織が行う、行事やイベントに参加したいため | 次世代(子や孫世代)のために地域を守っていききたいため | 地域運営組織の活動によって、地域の課題を解決したいため | 親や近所の方から誘われて、断るのが難しかったため | 地域運営組織の活動に興味・関心があるため | その他(自由記述) | 職場の同僚や親族以外に、知り合いが欲しいため | 無回答  |
|----------------|-----|-------------|-------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|-----------|------------------------|------|
| 全体 (N=833)     | 833 | 39.1%       | 36.7%             | 31.9%                     | 25.1%                     | 19.0%                       | 17.2%                       | 10.3%                    | 10.1%                | 4.9%      | 2.2%                   | 1.7% |
| 18~29歳 (N=12)  | 12  | 25.0%       | 25.0%             | 16.7%                     | 25.0%                     | 16.7%                       | 8.3%                        | 8.3%                     | 25.0%                | 8.3%      | 0.0%                   | 8.3% |
| 30~39歳 (N=20)  | 20  | 25.0%       | 40.0%             | 25.0%                     | 30.0%                     | 40.0%                       | 5.0%                        | 20.0%                    | 10.0%                | 5.0%      | 0.0%                   | 0.0% |
| 40~49歳 (N=53)  | 53  | 43.4%       | 45.3%             | 11.3%                     | 24.5%                     | 26.4%                       | 15.1%                       | 22.6%                    | 3.8%                 | 1.9%      | 0.0%                   | 1.9% |
| 50~59歳 (N=91)  | 91  | 50.5%       | 27.5%             | 26.4%                     | 14.3%                     | 17.6%                       | 18.7%                       | 22.0%                    | 4.4%                 | 6.6%      | 0.0%                   | 3.3% |
| 60~69歳 (N=202) | 202 | 39.6%       | 33.2%             | 28.7%                     | 24.3%                     | 19.8%                       | 18.8%                       | 12.9%                    | 10.9%                | 8.4%      | 1.0%                   | 1.5% |
| 70~79歳 (N=264) | 264 | 41.7%       | 36.7%             | 35.2%                     | 28.0%                     | 16.7%                       | 18.9%                       | 5.7%                     | 12.9%                | 4.2%      | 3.8%                   | 0.4% |
| 80歳以上 (N=191)  | 191 | 30.9%       | 42.9%             | 40.8%                     | 26.7%                     | 17.8%                       | 14.7%                       | 4.2%                     | 8.9%                 | 2.1%      | 3.1%                   | 2.6% |

Q11. 自治振興区活動に参加して良かったことを教えてください。(参加者ベース) (複数回答・MA)

| カテゴリ           | n   | 世代を超えた顔見知りや仲間が増えた | 同世代の友人・知人が増えた | 地域に住み続けることに対する安心感が高まった | 特にな   | 地域に対する愛着や誇りがわいてきた | 次世代(子や孫世代)のために、自分ができることはしたいと思うようになった | 地域への興味・関心が高くなった | 自分でも何かやってみようと思うようになった | 地域の歴史・文化に詳しくなった | その他(自由記述) | 無回答   |
|----------------|-----|-------------------|---------------|------------------------|-------|-------------------|--------------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------|-------|
| 全体 (N=833)     | 833 | 42.0%             | 25.3%         | 22.0%                  | 17.4% | 16.3%             | 14.5%                                | 13.6%           | 6.0%                  | 3.7%            | 1.4%      | 7.3%  |
| 18~29歳 (N=12)  | 12  | 58.3%             | 8.3%          | 0.0%                   | 8.3%  | 50.0%             | 16.7%                                | 8.3%            | 25.0%                 | 8.3%            | 0.0%      | 0.0%  |
| 30~39歳 (N=20)  | 20  | 50.0%             | 20.0%         | 5.0%                   | 30.0% | 35.0%             | 30.0%                                | 5.0%            | 5.0%                  | 0.0%            | 0.0%      | 0.0%  |
| 40~49歳 (N=53)  | 53  | 52.8%             | 18.9%         | 17.0%                  | 18.9% | 17.0%             | 18.9%                                | 11.3%           | 1.9%                  | 3.8%            | 0.0%      | 1.9%  |
| 50~59歳 (N=91)  | 91  | 52.7%             | 17.6%         | 8.8%                   | 22.0% | 13.2%             | 12.1%                                | 15.4%           | 2.2%                  | 4.4%            | 1.1%      | 6.6%  |
| 60~69歳 (N=202) | 202 | 40.6%             | 18.3%         | 18.8%                  | 22.3% | 16.8%             | 10.9%                                | 15.3%           | 5.0%                  | 2.5%            | 1.5%      | 6.9%  |
| 70~79歳 (N=264) | 264 | 36.0%             | 28.4%         | 25.4%                  | 17.8% | 16.3%             | 17.0%                                | 14.8%           | 5.7%                  | 4.2%            | 1.5%      | 7.6%  |
| 80歳以上 (N=191)  | 191 | 41.9%             | 35.6%         | 31.4%                  | 8.4%  | 13.1%             | 13.1%                                | 11.0%           | 9.4%                  | 4.2%            | 2.1%      | 10.5% |

Q12. 自治振興区に参加していない理由を教えてください。(非参加者ベース) (複数回答・MA)

| カテゴリ          | n   | 仕事や学業が忙しく時間がとれない | 関心がないため | 興味・関心はあるが、参加のきっかけがないため | 人間関係が煩わしいため | 同世代の参加者が少なく参加しにくい | その他(自由記述) | 家事・育児・介護が忙しく時間がとれない | 活動の趣旨や内容が理解できないため | 特定の世代向けの取組が多い | 若者・次世代向けの取組が少ない | ボランティア活動に近く対価が少ない | 無回答  |
|---------------|-----|------------------|---------|------------------------|-------------|-------------------|-----------|---------------------|-------------------|---------------|-----------------|-------------------|------|
| 全体 (N=310)    | 310 | 35.8%            | 29.4%   | 18.4%                  | 18.1%       | 12.6%             | 10.6%     | 10.3%               | 6.1%              | 5.8%          | 4.2%            | 1.6%              | 1.9% |
| 18~29歳 (N=11) | 11  | 63.6%            | 45.5%   | 0.0%                   | 18.2%       | 36.4%             | 9.1%      | 0.0%                | 0.0%              | 18.2%         | 18.2%           | 9.1%              | 0.0% |
| 30~39歳 (N=32) | 32  | 53.1%            | 25.0%   | 15.6%                  | 9.4%        | 25.0%             | 3.1%      | 15.6%               | 15.6%             | 3.1%          | 9.4%            | 3.1%              | 0.0% |
| 40~49歳 (N=37) | 37  | 48.6%            | 35.1%   | 10.8%                  | 27.0%       | 13.5%             | 5.4%      | 24.3%               | 5.4%              | 2.7%          | 8.1%            | 2.7%              | 0.0% |
| 50~59歳 (N=40) | 40  | 65.0%            | 27.5%   | 15.0%                  | 20.0%       | 10.0%             | 5.0%      | 10.0%               | 7.5%              | 7.5%          | 5.0%            | 0.0%              | 0.0% |
| 60~69歳 (N=63) | 63  | 42.9%            | 20.6%   | 23.8%                  | 22.2%       | 4.8%              | 1.6%      | 12.7%               | 4.8%              | 7.9%          | 3.2%            | 1.6%              | 3.2% |
| 70~79歳 (N=73) | 73  | 21.9%            | 28.8%   | 26.0%                  | 23.3%       | 9.6%              | 9.6%      | 6.8%                | 5.5%              | 4.1%          | 1.4%            | 1.4%              | 4.1% |
| 80歳以上 (N=54)  | 54  | 0.0%             | 37.0%   | 14.8%                  | 3.7%        | 14.8%             | 35.2%     | 1.9%                | 3.7%              | 5.6%          | 0.0%            | 0.0%              | 1.9% |

Q13. 今の自治振興区の仕組みのままでよいと思いますか。 (単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | 基本的にはよいが、一部見直しが必要だと思う | よくわからない／判断できない | 今の仕組みのままでよいと思う | 大きく見直す必要があると思う | 無回答         |
|---------------------|-------------|-----------------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,170)</b> | <b>1170</b> | <b>34.9%</b>          | <b>33.9%</b>   | <b>15.2%</b>   | <b>13.0%</b>   | <b>3.0%</b> |
| 18～29歳 (N=23)       | 23          | 34.8%                 | 39.1%          | 8.7%           | 17.4%          | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=55)       | 55          | 40.0%                 | 43.6%          | 10.9%          | 5.5%           | 0.0%        |
| 40～49歳 (N=93)       | 93          | 28.0%                 | 36.6%          | 11.8%          | 21.5%          | 2.2%        |
| 50～59歳 (N=132)      | 132         | 34.8%                 | 37.1%          | 6.8%           | 21.2%          | 0.0%        |
| 60～69歳 (N=269)      | 269         | 43.5%                 | 28.6%          | 12.6%          | 14.1%          | 1.1%        |
| 70～79歳 (N=345)      | 345         | 33.9%                 | 32.2%          | 17.4%          | 11.9%          | 4.6%        |
| 80歳以上 (N=253)       | 253         | 28.5%                 | 36.8%          | 22.1%          | 7.1%           | 5.5%        |

Q14. そのように考える主な理由として、最も近いものを教えてください。 (複数回答・MA)

| カテゴリ              | n          | 人口減少・高齢化で今の形を維持するのが難しい | 役員・担い手の負担が一部に集中している | 今後も継続していくためには、今の仕組みでは限界があると感じるため | 参加者が固定化され新しい人が入りにくい | 役割・仕組みが地域の実情に合っていない | 地域ごとの規模や状況の違いに、仕組みが対応できていないため | 活動内容・目的が分かりにくく必要性が伝わっていない | 若い世代が参加・意思決定しにくい | 自治振興区の役割や存在自体に、必要性を感じにくいため | 他の地域組織や制度との役割分担が分かりにくいため |
|-------------------|------------|------------------------|---------------------|----------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------|----------------------------|--------------------------|
| <b>全体 (N=560)</b> | <b>560</b> | <b>78.0%</b>           | <b>55.0%</b>        | <b>38.2%</b>                     | <b>30.9%</b>        | <b>23.6%</b>        | <b>18.2%</b>                  | <b>16.8%</b>              | <b>16.6%</b>     | <b>10.4%</b>               | <b>6.6%</b>              |
| 18～29歳 (N=12)     | 12         | 75.0%                  | 58.3%               | 33.3%                            | 25.0%               | 8.3%                | 8.3%                          | 33.3%                     | 8.3%             | 0.0%                       | 8.3%                     |
| 30～39歳 (N=25)     | 25         | 68.0%                  | 40.0%               | 28.0%                            | 24.0%               | 12.0%               | 20.0%                         | 8.0%                      | 20.0%            | 8.0%                       | 4.0%                     |
| 40～49歳 (N=46)     | 46         | 80.4%                  | 78.3%               | 41.3%                            | 39.1%               | 50.0%               | 21.7%                         | 21.7%                     | 28.3%            | 17.4%                      | 8.7%                     |
| 50～59歳 (N=74)     | 74         | 79.7%                  | 59.5%               | 41.9%                            | 17.6%               | 16.2%               | 18.9%                         | 14.9%                     | 18.9%            | 8.1%                       | 4.1%                     |
| 60～69歳 (N=155)    | 155        | 83.9%                  | 61.3%               | 43.2%                            | 34.8%               | 25.8%               | 21.9%                         | 17.4%                     | 18.1%            | 14.2%                      | 7.1%                     |
| 70～79歳 (N=158)    | 158        | 74.1%                  | 47.5%               | 40.5%                            | 34.8%               | 21.5%               | 16.5%                         | 17.1%                     | 15.2%            | 9.5%                       | 8.2%                     |
| 80歳以上 (N=90)      | 90         | 75.6%                  | 45.6%               | 24.4%                            | 26.7%               | 21.1%               | 13.3%                         | 14.4%                     | 8.9%             | 5.6%                       | 4.4%                     |

Q15. 10年後を見据え、残していくべき生活機能を3つ選び順位を付けてください。 (順位回答・RANK)

| カテゴリ           | 1位      | (割合)  | 2位        | (割合)  | 3位         | (割合)  | 4位         | (割合)  | 5位         | (割合)  |
|----------------|---------|-------|-----------|-------|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| 全体 (N=1,208)   | 医療・診療施設 | 72.1% | 公共交通 (バス) | 44.8% | 高齢者福祉機能・拠点 | 31.9% | 市民窓口 (支所)  | 28.0% | 小売機能・拠点    | 24.0% |
| 18~29歳 (N=26)  | 医療・診療施設 | 76.9% | 公共交通 (バス) | 46.2% | 小売機能・拠点    | 30.8% | 教育施設 (小学校) | 23.1% | 公共交通 (鉄道)  | 23.1% |
| 30~39歳 (N=61)  | 医療・診療施設 | 75.4% | 公共交通 (バス) | 37.7% | 小売機能・拠点    | 29.5% | 教育施設 (小学校) | 29.5% | 子育て支援機能・拠点 | 24.6% |
| 40~49歳 (N=94)  | 医療・診療施設 | 69.1% | 公共交通 (バス) | 34.0% | 教育施設 (小学校) | 29.8% | 小売機能・拠点    | 26.6% | 教育施設 (中学校) | 19.1% |
| 50~59歳 (N=136) | 医療・診療施設 | 75.7% | 公共交通 (バス) | 36.8% | 高齢者福祉機能・拠点 | 30.1% | 市民窓口 (支所)  | 25.7% | 小売機能・拠点    | 22.1% |
| 60~69歳 (N=274) | 医療・診療施設 | 76.3% | 公共交通 (バス) | 44.5% | 市民窓口 (支所)  | 28.8% | 高齢者福祉機能・拠点 | 26.3% | 小売機能・拠点    | 23.4% |
| 70~79歳 (N=351) | 医療・診療施設 | 70.9% | 公共交通 (バス) | 48.4% | 高齢者福祉機能・拠点 | 36.8% | 市民窓口 (支所)  | 33.9% | 小売機能・拠点    | 25.1% |
| 80歳以上 (N=266)  | 医療・診療施設 | 67.3% | 公共交通 (バス) | 49.6% | 高齢者福祉機能・拠点 | 42.9% | 市民窓口 (支所)  | 31.2% | 小売機能・拠点    | 21.4% |

| カテゴリ         | 1位      | (割合)  | 2位        | (割合)  | 3位         | (割合)  | 4位         | (割合)  | 5位           | (割合)  |
|--------------|---------|-------|-----------|-------|------------|-------|------------|-------|--------------|-------|
| 全体 (N=1,208) | 医療・診療施設 | 72.1% | 公共交通 (バス) | 44.8% | 高齢者福祉機能・拠点 | 31.9% | 市民窓口 (支所)  | 28.0% | 小売機能・拠点      | 24.0% |
| 庄原地域 (N=199) | 医療・診療施設 | 66.3% | 公共交通 (バス) | 45.2% | 高齢者福祉機能・拠点 | 30.7% | 小売機能・拠点    | 21.1% | 雇用確保・斡旋機能・拠点 | 15.6% |
| 西城地域 (N=188) | 医療・診療施設 | 77.1% | 公共交通 (バス) | 36.2% | 高齢者福祉機能・拠点 | 32.5% | 市民窓口 (支所)  | 27.7% | 小売機能・拠点      | 21.8% |
| 東城地域 (N=160) | 医療・診療施設 | 70.0% | 公共交通 (バス) | 45.0% | 市民窓口 (支所)  | 36.3% | 高齢者福祉機能・拠点 | 31.3% | 公共交通 (鉄道)    | 15.0% |
| 口和地域 (N=151) | 医療・診療施設 | 69.5% | 公共交通 (バス) | 51.7% | 市民窓口 (支所)  | 33.1% | 高齢者福祉機能・拠点 | 26.5% | 小売機能・拠点      | 21.2% |
| 高野地域 (N=166) | 医療・診療施設 | 72.9% | 公共交通 (バス) | 38.6% | 市民窓口 (支所)  | 35.5% | 小売機能・拠点    | 32.5% | 高齢者福祉機能・拠点   | 31.3% |
| 比和地域 (N=176) | 医療・診療施設 | 74.4% | 公共交通 (バス) | 50.0% | 高齢者福祉機能・拠点 | 36.4% | 小売機能・拠点    | 30.1% | 市民窓口 (支所)    | 29.0% |
| 総領地域 (N=168) | 医療・診療施設 | 75.0% | 公共交通 (バス) | 48.2% | 高齢者福祉機能・拠点 | 33.9% | 小売機能・拠点    | 29.8% | 市民窓口 (支所)    | 29.2% |

Q16. 将来にわたり残していくべき施設を3つ選び順位を付けてください。 (順位回答・RANK)

| カテゴリ           | 1位           | (割合)  | 2位            | (割合)  | 3位            | (割合)  | 4位                | (割合)  | 5位                | (割合)  |
|----------------|--------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|-------------------|-------|-------------------|-------|
| 全体 (N=1,208)   | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原 | 34.4% | 道の駅たかの        | 32.6% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 26.9% | 上野総合公園            | 20.5% | 比和自然科学博物館         | 14.6% |
| 18~29歳 (N=26)  | 道の駅たかの       | 53.9% | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原  | 50.0% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 26.9% | 上野総合公園            | 19.2% | 庄原市総合体育館 (さくらアーチ) | 15.4% |
| 30~39歳 (N=61)  | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原 | 42.6% | 道の駅たかの        | 41.0% | 上野総合公園        | 39.3% | 食彩館しょうばらゆめさくら     | 32.8% | 庄原市総合体育館 (さくらアーチ) | 24.6% |
| 40~49歳 (N=94)  | 道の駅たかの       | 47.9% | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原  | 38.3% | 上野総合公園        | 28.7% | 食彩館しょうばらゆめさくら     | 25.5% | 庄原市総合体育館 (さくらアーチ) | 18.1% |
| 50~59歳 (N=136) | 道の駅たかの       | 46.3% | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原  | 34.6% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 27.9% | 庄原市総合体育館 (さくらアーチ) | 22.1% | 上野総合公園            | 19.9% |
| 60~69歳 (N=274) | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原 | 34.7% | 道の駅たかの        | 32.9% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 31.8% | 上野総合公園            | 23.0% | 庄原市総合体育館 (さくらアーチ) | 14.2% |
| 70~79歳 (N=351) | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原 | 33.9% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 27.4% | 道の駅たかの        | 26.5% | 上野総合公園            | 17.4% | 比和自然科学博物館         | 15.7% |
| 80歳以上 (N=266)  | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原 | 30.1% | 道の駅たかの        | 24.1% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 19.9% | 比和自然科学博物館         | 19.2% | 上野総合公園            | 15.0% |

| カテゴリ         | 1位            | (割合)  | 2位            | (割合)  | 3位            | (割合)  | 4位                | (割合)  | 5位           | (割合)  |
|--------------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|-------------------|-------|--------------|-------|
| 全体 (N=1,208) | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原  | 34.4% | 道の駅たかの        | 32.6% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 26.9% | 上野総合公園            | 20.5% | 比和自然科学博物館    | 14.6% |
| 庄原地域 (N=199) | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原  | 62.8% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 44.7% | 上野総合公園        | 41.7% | 庄原市総合体育館 (さくらアーチ) | 34.2% | 道の駅たかの       | 30.7% |
| 西城地域 (N=188) | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原  | 42.6% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 39.4% | 西城温水プール水夢     | 37.2% | 道後山高原クロカンパーク      | 24.5% | 庄原市西城体育館     | 23.4% |
| 東城地域 (N=160) | 道の駅遊YOUさろん東城  | 70.6% | リフレッシュハウス東城   | 45.6% | 東城運動公園        | 39.4% | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原      | 15.6% | 道の駅たかの       | 15.0% |
| 口和地域 (N=151) | 口和総合運動公園      | 41.1% | モーモー物産館       | 35.1% | 口和郷土資料館       | 31.1% | 道の駅たかの            | 30.5% | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原 | 27.8% |
| 高野地域 (N=166) | 道の駅たかの        | 89.2% | たかの温泉神之瀬の湯    | 51.2% | 大鬼谷オートキャンプ場   | 39.8% | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原      | 22.9% | 上野総合公園       | 15.7% |
| 比和地域 (N=176) | 比和自然科学博物館     | 64.2% | 比和温泉あけぼの荘     | 41.5% | 宿泊研修施設かさべるで   | 28.4% | 道の駅たかの            | 25.6% | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原 | 25.0% |
| 総領地域 (N=168) | 道の駅リストアステーション | 59.5% | 食彩館しょうばらゆめさくら | 39.3% | 桜花の郷ラ・フォーレ庄原  | 36.9% | 里山総領体育館           | 34.5% | 上野総合公園       | 20.8% |

Q17. 支所窓口を2025年の1年間に何回程度利用しましたか。 (単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | 2~3回         | 利用していない      | 4~5回         | 1回          | 6~9回        | 10~15回      | 20回以上       | 覚えていない/<br>わからない | 15~20回      | 無回答         |
|---------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>27.2%</b> | <b>27.0%</b> | <b>13.3%</b> | <b>9.4%</b> | <b>8.0%</b> | <b>5.0%</b> | <b>3.0%</b> | <b>2.5%</b>      | <b>1.2%</b> | <b>3.4%</b> |
| 18~29歳 (N=26)       | 26          | 26.9%        | 50.0%        | 3.8%         | 11.5%       | 0.0%        | 3.8%        | 0.0%        | 3.8%             | 0.0%        | 0.0%        |
| 30~39歳 (N=61)       | 61          | 18.0%        | 41.0%        | 9.8%         | 9.8%        | 4.9%        | 3.3%        | 4.9%        | 8.2%             | 0.0%        | 0.0%        |
| 40~49歳 (N=94)       | 94          | 30.9%        | 24.5%        | 11.7%        | 12.8%       | 2.1%        | 7.4%        | 5.3%        | 4.3%             | 1.1%        | 0.0%        |
| 50~59歳 (N=136)      | 136         | 22.1%        | 31.6%        | 10.3%        | 15.4%       | 8.8%        | 2.9%        | 5.9%        | 0.0%             | 0.7%        | 2.2%        |
| 60~69歳 (N=274)      | 274         | 29.6%        | 25.9%        | 14.6%        | 7.7%        | 6.2%        | 6.6%        | 3.3%        | 2.2%             | 1.1%        | 2.9%        |
| 70~79歳 (N=351)      | 351         | 27.1%        | 17.9%        | 16.8%        | 8.8%        | 11.4%       | 7.4%        | 2.6%        | 2.3%             | 1.7%        | 4.0%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 28.2%        | 33.1%        | 11.3%        | 7.1%        | 8.6%        | 1.1%        | 0.8%        | 2.3%             | 1.5%        | 6.0%        |

| カテゴリ                | n           | 2~3回         | 利用していない      | 4~5回         | 1回          | 6~9回        | 10~15回      | 20回以上       | 覚えていない/<br>わからない | 15~20回      | 無回答         |
|---------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>27.2%</b> | <b>27.0%</b> | <b>13.3%</b> | <b>9.4%</b> | <b>8.0%</b> | <b>5.0%</b> | <b>3.0%</b> | <b>2.5%</b>      | <b>1.2%</b> | <b>3.4%</b> |
| 庄原地域 (N=199)        | 199         | 15.1%        | 53.3%        | 7.0%         | 6.0%        | 3.0%        | 2.0%        | 1.5%        | 2.5%             | 0.0%        | 9.5%        |
| 西城地域 (N=188)        | 188         | 24.5%        | 22.3%        | 18.1%        | 12.2%       | 11.2%       | 4.3%        | 3.7%        | 1.1%             | 0.5%        | 2.1%        |
| 東城地域 (N=160)        | 160         | 33.8%        | 26.3%        | 12.5%        | 6.9%        | 7.5%        | 5.0%        | 2.5%        | 1.3%             | 1.9%        | 2.5%        |
| 口和地域 (N=151)        | 151         | 27.8%        | 17.2%        | 18.5%        | 12.6%       | 5.3%        | 7.9%        | 3.3%        | 2.6%             | 3.3%        | 1.3%        |
| 高野地域 (N=166)        | 166         | 27.7%        | 17.5%        | 17.5%        | 6.6%        | 13.3%       | 6.0%        | 4.2%        | 1.8%             | 3.6%        | 1.8%        |
| 比和地域 (N=176)        | 176         | 27.8%        | 22.7%        | 10.8%        | 11.9%       | 9.1%        | 6.3%        | 4.5%        | 5.1%             | 0.0%        | 1.7%        |
| 総領地域 (N=168)        | 168         | 36.3%        | 24.4%        | 10.1%        | 8.9%        | 7.1%        | 5.4%        | 1.2%        | 3.0%             | 0.0%        | 3.6%        |

Q18. 支所窓口で主にどのような用件で利用しましたか。(支所利用経験者ベース) (複数回答・MA)

| カテゴリ              | n          | 住民票や戸籍、証明書の取得 | 各種申請・届出(補助金、許認可、変更届など) | 書類の提出・受け取りのみ | 税金・保険・年金などに関する手続きや相談 | 福祉・子育て・介護などの相談や手続き | 事業・仕事に関する手続きや相談 | その他(自由記述)   | 専門的な説明や個別相談を受けるため | 覚えていない/わからない | 無回答         |
|-------------------|------------|---------------|------------------------|--------------|----------------------|--------------------|-----------------|-------------|-------------------|--------------|-------------|
| <b>全体 (N=882)</b> | <b>882</b> | <b>50.6%</b>  | <b>39.9%</b>           | <b>31.9%</b> | <b>27.1%</b>         | <b>12.1%</b>       | <b>11.7%</b>    | <b>7.6%</b> | <b>6.1%</b>       | <b>2.7%</b>  | <b>9.3%</b> |
| 18~29歳 (N=13)     | 13         | 61.5%         | 23.1%                  | 15.4%        | 23.1%                | 0.0%               | 7.7%            | 7.7%        | 7.7%              | 7.7%         | 7.7%        |
| 30~39歳 (N=36)     | 36         | 38.9%         | 36.1%                  | 19.4%        | 11.1%                | 36.1%              | 19.4%           | 8.3%        | 2.8%              | 2.8%         | 13.9%       |
| 40~49歳 (N=71)     | 71         | 52.1%         | 31.0%                  | 39.4%        | 16.9%                | 14.1%              | 7.0%            | 11.3%       | 2.8%              | 4.2%         | 5.6%        |
| 50~59歳 (N=93)     | 93         | 53.8%         | 34.4%                  | 25.8%        | 17.2%                | 12.9%              | 17.2%           | 7.5%        | 6.5%              | 5.4%         | 4.3%        |
| 60~69歳 (N=203)    | 203        | 57.6%         | 34.5%                  | 35.0%        | 36.5%                | 10.3%              | 12.3%           | 6.9%        | 8.9%              | 3.4%         | 7.9%        |
| 70~79歳 (N=288)    | 288        | 50.0%         | 46.2%                  | 35.8%        | 29.2%                | 9.4%               | 12.8%           | 7.3%        | 4.9%              | 1.4%         | 9.7%        |
| 80歳以上 (N=178)     | 178        | 42.7%         | 44.4%                  | 25.8%        | 25.8%                | 13.5%              | 6.7%            | 7.3%        | 6.7%              | 1.7%         | 13.5%       |

| カテゴリ              | n          | 住民票や戸籍、証明書の取得 | 各種申請・届出(補助金、許認可、変更届など) | 書類の提出・受け取りのみ | 税金・保険・年金などに関する手続きや相談 | 福祉・子育て・介護などの相談や手続き | 事業・仕事に関する手続きや相談 | その他(自由記述)   | 専門的な説明や個別相談を受けるため | 覚えていない/わからない | 無回答         |
|-------------------|------------|---------------|------------------------|--------------|----------------------|--------------------|-----------------|-------------|-------------------|--------------|-------------|
| <b>全体 (N=882)</b> | <b>882</b> | <b>50.6%</b>  | <b>39.9%</b>           | <b>31.9%</b> | <b>27.1%</b>         | <b>12.1%</b>       | <b>11.7%</b>    | <b>7.6%</b> | <b>6.1%</b>       | <b>2.7%</b>  | <b>9.3%</b> |
| 庄原地域 (N=93)       | 93         | 36.6%         | 29.0%                  | 20.4%        | 22.6%                | 7.5%               | 5.4%            | 6.5%        | 4.3%              | 4.3%         | 26.9%       |
| 西城地域 (N=146)      | 146        | 50.0%         | 43.2%                  | 27.4%        | 38.4%                | 12.3%              | 15.1%           | 8.9%        | 8.9%              | 2.1%         | 6.2%        |
| 東城地域 (N=118)      | 118        | 54.2%         | 33.9%                  | 32.2%        | 28.8%                | 17.8%              | 11.9%           | 6.8%        | 5.9%              | 3.4%         | 5.9%        |
| 口和地域 (N=125)      | 125        | 52.0%         | 36.8%                  | 31.2%        | 20.0%                | 10.4%              | 16.8%           | 8.8%        | 10.4%             | 2.4%         | 6.4%        |
| 高野地域 (N=137)      | 137        | 53.3%         | 51.8%                  | 41.6%        | 35.8%                | 13.9%              | 16.8%           | 9.5%        | 8.0%              | 0.0%         | 5.8%        |
| 比和地域 (N=136)      | 136        | 49.3%         | 41.9%                  | 35.3%        | 16.9%                | 9.6%               | 8.1%            | 4.4%        | 2.9%              | 2.2%         | 10.3%       |
| 総領地域 (N=127)      | 127        | 55.9%         | 38.6%                  | 32.3%        | 24.4%                | 13.4%              | 5.5%            | 7.1%        | 1.6%              | 5.5%         | 8.7%        |

Q19. 今後の支所窓口の方向性について、どのようにお考えですか。 (複数回答・MA)

| カテゴリ                | n           | 現状維持が望ましい    | 窓口を集約して簡素化を図ると良い | わからない        | 民間企業等と連携し効率化を図ると良い | まちづくりの相談ができる窓口機能が欲しい | 職員を増やして取扱業務を充実してほしい | 職員を減らして取扱業務を縮小した方が良い | その他(自由記述)   | 無回答         |
|---------------------|-------------|--------------|------------------|--------------|--------------------|----------------------|---------------------|----------------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>46.1%</b> | <b>18.0%</b>     | <b>14.6%</b> | <b>14.6%</b>       | <b>10.4%</b>         | <b>9.9%</b>         | <b>6.8%</b>          | <b>4.2%</b> | <b>4.5%</b> |
| 18~29歳 (N=26)       | 26          | 26.9%        | 15.4%            | 26.9%        | 23.1%              | 3.8%                 | 15.4%               | 15.4%                | 0.0%        | 0.0%        |
| 30~39歳 (N=61)       | 61          | 31.1%        | 14.8%            | 26.2%        | 21.3%              | 13.1%                | 9.8%                | 8.2%                 | 8.2%        | 0.0%        |
| 40~49歳 (N=94)       | 94          | 31.9%        | 33.0%            | 20.2%        | 21.3%              | 7.4%                 | 4.3%                | 18.1%                | 6.4%        | 1.1%        |
| 50~59歳 (N=136)      | 136         | 41.2%        | 16.2%            | 14.7%        | 19.1%              | 12.5%                | 8.1%                | 6.6%                 | 3.7%        | 3.7%        |
| 60~69歳 (N=274)      | 274         | 48.9%        | 19.3%            | 9.1%         | 14.2%              | 7.3%                 | 12.0%               | 9.5%                 | 3.3%        | 4.7%        |
| 70~79歳 (N=351)      | 351         | 52.7%        | 17.9%            | 9.1%         | 12.3%              | 11.4%                | 11.1%               | 4.3%                 | 4.0%        | 5.4%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 47.4%        | 13.5%            | 21.4%        | 10.9%              | 12.4%                | 8.3%                | 2.3%                 | 4.5%        | 6.0%        |

| カテゴリ                | n           | 現状維持が望ましい    | 窓口を集約して簡素化を図ると良い | 民間企業等と連携し効率化を図ると良い | わからない        | まちづくりの相談ができる窓口機能が欲しい | 職員を増やして取扱業務を充実してほしい | 職員を減らして取扱業務を縮小した方が良い | その他(自由記述)   | 無回答         |
|---------------------|-------------|--------------|------------------|--------------------|--------------|----------------------|---------------------|----------------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>46.1%</b> | <b>18.0%</b>     | <b>14.6%</b>       | <b>14.6%</b> | <b>10.4%</b>         | <b>9.9%</b>         | <b>6.8%</b>          | <b>4.2%</b> | <b>4.5%</b> |
| 庄原地域 (N=199)        | 199         | 23.6%        | 24.6%            | 20.6%              | 22.1%        | 8.0%                 | 3.0%                | 9.0%                 | 3.5%        | 14.1%       |
| 西城地域 (N=188)        | 188         | 50.5%        | 14.9%            | 12.8%              | 11.7%        | 10.6%                | 13.3%               | 7.4%                 | 6.4%        | 3.7%        |
| 東城地域 (N=160)        | 160         | 51.3%        | 19.4%            | 11.3%              | 14.4%        | 8.8%                 | 11.3%               | 7.5%                 | 3.1%        | 2.5%        |
| 口和地域 (N=151)        | 151         | 49.7%        | 23.8%            | 18.5%              | 12.6%        | 7.3%                 | 9.3%                | 5.3%                 | 4.6%        | 1.3%        |
| 高野地域 (N=166)        | 166         | 50.0%        | 11.4%            | 14.5%              | 13.3%        | 18.7%                | 12.7%               | 6.0%                 | 3.6%        | 2.4%        |
| 比和地域 (N=176)        | 176         | 50.0%        | 15.9%            | 11.9%              | 11.4%        | 11.4%                | 9.7%                | 6.3%                 | 2.3%        | 2.3%        |
| 総領地域 (N=168)        | 168         | 51.2%        | 16.7%            | 12.5%              | 15.5%        | 8.3%                 | 10.7%               | 6.0%                 | 6.0%        | 3.0%        |

Q23. あなたは庄原市の市政に関心がありますか。 (単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | どちらかといえば関心がある | どちらかといえば関心がない | 関心がある        | 関心がない       | 無回答         |
|---------------------|-------------|---------------|---------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>48.0%</b>  | <b>23.7%</b>  | <b>19.8%</b> | <b>4.8%</b> | <b>3.7%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 46.2%         | 7.7%          | 19.2%        | 26.9%       | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 52.5%         | 23.0%         | 18.0%        | 6.6%        | 0.0%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 56.4%         | 26.6%         | 12.8%        | 3.2%        | 1.1%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 44.9%         | 29.4%         | 21.3%        | 3.7%        | 0.7%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 51.5%         | 24.8%         | 17.2%        | 4.4%        | 2.2%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 45.6%         | 23.6%         | 23.4%        | 2.0%        | 5.4%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 45.5%         | 20.3%         | 19.9%        | 7.5%        | 6.8%        |

| カテゴリ                | n           | 関心あり計<br>(関心がある+どちらか<br>といえば関心がある) | 関心なし計<br>(どちらかといえば関心<br>がない+関心がない) | 無回答         |
|---------------------|-------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>67.8%</b>                       | <b>28.5%</b>                       | <b>3.7%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 65.4%                              | 34.6%                              | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 70.5%                              | 29.5%                              | 0.0%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 69.1%                              | 29.8%                              | 1.1%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 66.2%                              | 33.1%                              | 0.7%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 68.6%                              | 29.2%                              | 2.2%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 68.9%                              | 25.6%                              | 5.4%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 65.4%                              | 27.8%                              | 6.8%        |

※「関心あり計」＝「関心がある」  
＋「どちらかといえば関心がある」  
の合算 / 「関心なし計」＝「ど  
ちらかといえば関心がない」＋「関  
心がない」の合算

## Q24. 市政に関する情報はどのように入手していますか。 (複数回答・MA)

| カテゴリ                | n           | 広報しようばら      | 住民告知放送 (旧<br>オフトーク、旧防災<br>無線) | 自治振興区などの<br>掲示板・チラシ | 市のホームページ     | 家族、友人、近所<br>の人 | 庄原市公式LINE<br>アカウント | その他 (自由記<br>述) | 電話での問い合わせ   | 無回答         |
|---------------------|-------------|--------------|-------------------------------|---------------------|--------------|----------------|--------------------|----------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>82.6%</b> | <b>42.5%</b>                  | <b>31.8%</b>        | <b>19.5%</b> | <b>18.5%</b>   | <b>6.3%</b>        | <b>2.6%</b>    | <b>1.7%</b> | <b>2.7%</b> |
| 18~29歳 (N=26)       | 26          | 46.2%        | 38.5%                         | 34.6%               | 30.8%        | 46.2%          | 7.7%               | 3.8%           | 0.0%        | 0.0%        |
| 30~39歳 (N=61)       | 61          | 65.6%        | 29.5%                         | 19.7%               | 36.1%        | 31.1%          | 14.8%              | 1.6%           | 1.6%        | 3.3%        |
| 40~49歳 (N=94)       | 94          | 85.1%        | 29.8%                         | 17.0%               | 24.5%        | 17.0%          | 17.0%              | 3.2%           | 1.1%        | 0.0%        |
| 50~59歳 (N=136)      | 136         | 78.7%        | 31.6%                         | 32.4%               | 30.1%        | 18.4%          | 10.3%              | 3.7%           | 2.2%        | 1.5%        |
| 60~69歳 (N=274)      | 274         | 85.8%        | 42.7%                         | 39.1%               | 25.9%        | 16.1%          | 7.7%               | 1.8%           | 1.1%        | 1.5%        |
| 70~79歳 (N=351)      | 351         | 88.3%        | 55.6%                         | 33.6%               | 12.5%        | 15.7%          | 2.6%               | 2.6%           | 1.1%        | 2.8%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 80.5%        | 38.7%                         | 29.3%               | 10.2%        | 19.9%          | 1.9%               | 2.6%           | 3.0%        | 5.6%        |

Q25. あなたおよびご家族のスマートフォン保有状況を教えてください。 (単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | 自分自身がスマートフォンを使用している | 自分は持っていないが、同居している家族がスマートフォンを使用している | 自分も同居している家族も、スマートフォンを使用していない | 分からない       | 無回答         |
|---------------------|-------------|---------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>75.7%</b>        | <b>10.3%</b>                       | <b>7.7%</b>                  | <b>2.2%</b> | <b>4.1%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 96.2%               | 0.0%                               | 3.8%                         | 0.0%        | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 90.2%               | 1.6%                               | 4.9%                         | 1.6%        | 1.6%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 94.7%               | 0.0%                               | 4.3%                         | 1.1%        | 0.0%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 92.6%               | 0.7%                               | 5.1%                         | 1.5%        | 0.0%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 89.8%               | 3.3%                               | 5.1%                         | 0.7%        | 1.1%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 78.3%               | 10.0%                              | 6.8%                         | 0.9%        | 4.0%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 36.8%               | 29.7%                              | 15.0%                        | 6.8%        | 11.7%       |

Q26. あなたおよびご家族のスマートフォン「通話以外の機能」の活用状況を教えてください。 (単一回答・SA)

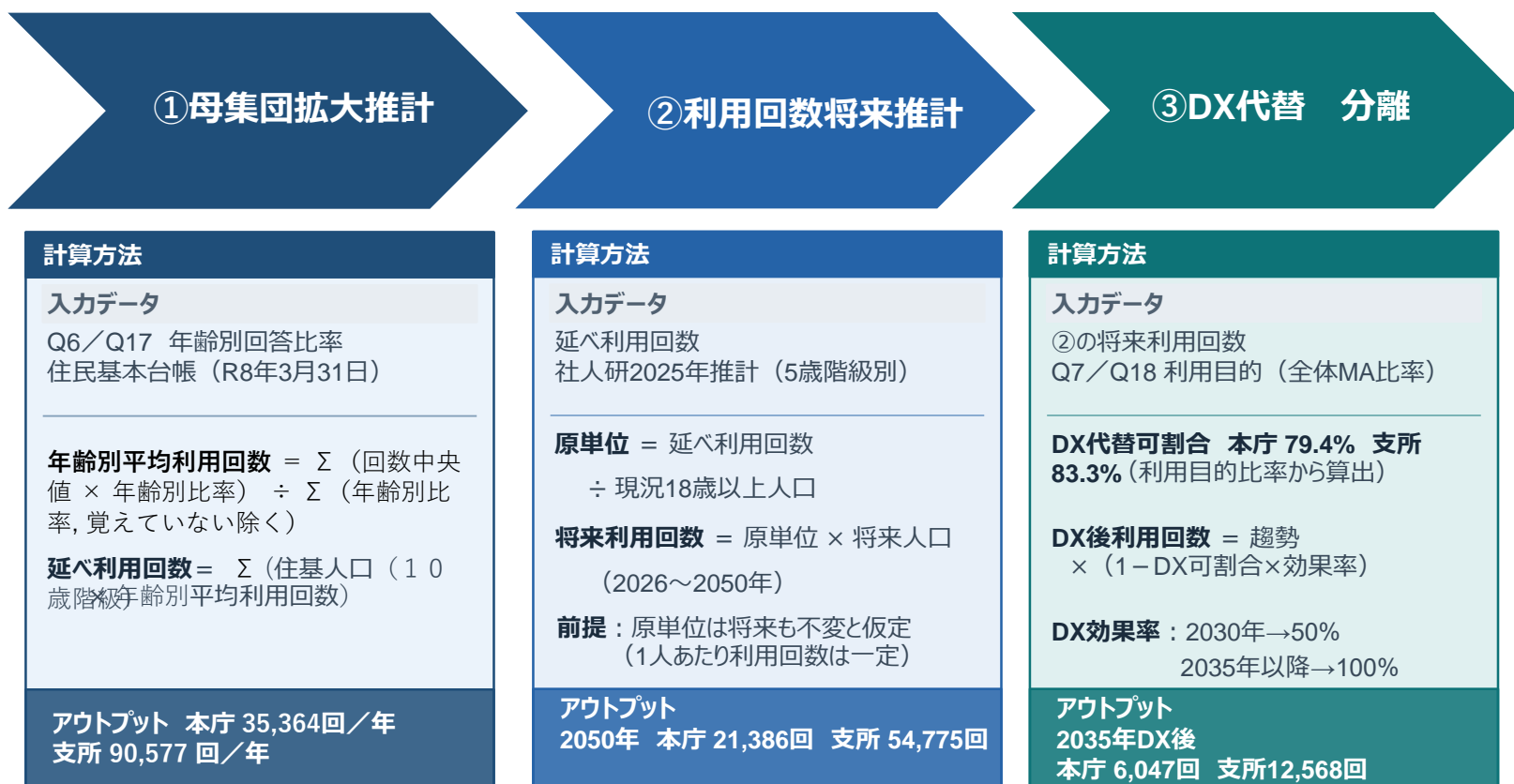
| カテゴリ                | n           | 自分自身が「通話以外の機能」を使用している | 自分は「通話以外の機能」を使用していないが、同居している家族が活用している | 自分も同居している家族も、「通話機能」しか使用していない | 分からない       | 無回答         |
|---------------------|-------------|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------|-------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>66.4%</b>          | <b>12.5%</b>                          | <b>7.9%</b>                  | <b>5.1%</b> | <b>8.1%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 92.3%                 | 0.0%                                  | 7.7%                         | 0.0%        | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 96.7%                 | 0.0%                                  | 0.0%                         | 3.3%        | 0.0%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 96.8%                 | 0.0%                                  | 1.1%                         | 1.1%        | 1.1%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 91.2%                 | 3.7%                                  | 1.5%                         | 2.2%        | 1.5%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 82.5%                 | 10.6%                                 | 1.8%                         | 1.8%        | 3.3%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 61.0%                 | 14.5%                                 | 13.4%                        | 2.0%        | 9.1%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 24.1%                 | 24.8%                                 | 14.3%                        | 16.5%       | 20.3%       |

Q27. スマートフォン市公式アプリによる情報配信が実施された場合、利用を希望しますか。 (単一回答・SA)

| カテゴリ                | n           | 利用したい        | わからない        | 利用したくない      | 無回答         |
|---------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| <b>全体 (N=1,208)</b> | <b>1208</b> | <b>41.7%</b> | <b>39.5%</b> | <b>15.4%</b> | <b>3.4%</b> |
| 18～29歳 (N=26)       | 26          | 34.6%        | 46.2%        | 19.2%        | 0.0%        |
| 30～39歳 (N=61)       | 61          | 44.3%        | 45.9%        | 9.8%         | 0.0%        |
| 40～49歳 (N=94)       | 94          | 52.1%        | 34.0%        | 13.8%        | 0.0%        |
| 50～59歳 (N=136)      | 136         | 63.2%        | 28.7%        | 8.1%         | 0.0%        |
| 60～69歳 (N=274)      | 274         | 54.4%        | 28.5%        | 15.0%        | 2.2%        |
| 70～79歳 (N=351)      | 351         | 37.9%        | 40.7%        | 17.1%        | 4.3%        |
| 80歳以上 (N=266)       | 266         | 19.2%        | 54.5%        | 18.8%        | 7.5%        |

### 3. 窓口利用需要の定量化に係る分析 1) 分析の目的・フレームワーク

- ・支所窓口の利用需要を定量化するにあたり、本章では以下の3段階の推計フレームワークを採用した。
- ・まず、アンケートの年齢別回答比率を年齢別人口（住民基本台帳、18歳以上 26,557人）に基づいて市全体の年間延べ利用回数を推計する（①）。次に、社人研の将来人口推計を用いた原単位法により、2050年までの利用回数の将来推計値を算出する（②）。さらに、利用目的の構成比からDX代替可能分を分離し、段階的なデジタル化効果（2030年50%・2035年以降100%）を反映した将来需要を推計する（③）。



### 3. 窓口利用需要の定量化に係る分析 2) 母集団拡大推計 (本庁)

- ・本庁窓口 (Q6) の年間延べ来庁回数について、住民基本台帳の年齢別人口 (18歳以上 26,557人) を母集団とし、アンケート回答者の利用回数選択肢を数値に置き換えて算出した年齢別平均利用回数 (「覚えていない」回答を除外) に、年齢別の住基台帳人口を乗じて推計した。
- ・結果、市全体の年間延べ利用回数は約35,364回 (約3.5万回) と見込まれる。

| 年齢区分         | 住基人口  | n   | 拡大係数 | 平均利用回数 | 推計延べ利用回数      |
|--------------|-------|-----|------|--------|---------------|
| 18～29歳       | 2,480 | 26  | 95.4 | 1.038  | 2,575         |
| 30～39歳       | 2,173 | 61  | 35.6 | 1.033  | 2,245         |
| 40～49歳       | 3,008 | 94  | 32.0 | 1.742  | 5,239         |
| 50～59歳       | 3,558 | 136 | 26.2 | 2.037  | 7,249         |
| 60～69歳       | 4,002 | 274 | 14.6 | 1.519  | 6,079         |
| 70～79歳       | 5,847 | 351 | 16.7 | 1.310  | 7,659         |
| 80歳以上        | 5,489 | 266 | 20.6 | 0.787  | 4,317         |
| <b>本庁 合計</b> |       |     |      |        | <b>35,364</b> |

#### ■ 平均利用回数の算出式

平均利用回数 (回/人・年) =

$$(n_0 \times 0 + n_1 \times 1 + n_2 \times 2.5 + n_3 \times 4.5 + n_4 \times 7.5 + n_5 \times 12.5) / n_0 + n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5$$

※  $n_0$ =利用していない、 $n_1$ =1回、 $n_2$ =2～3回、 $n_3$ =4～5回、 $n_4$ =6～9回、 $n_5$ =10～15回 の各回答者数 ※ 「覚えていない」回答者は分母・分子ともに除外

■ **母集団** 住民基本台帳 (令和8年3月31日時点) 18歳以上 26,557人 年齢区分：18～29歳／30～39歳／40～49歳／50～59歳／60～69歳／70～79歳／80歳以上

■ **推計結果** 全年齢区分の推計延べ回数を合計 → 年間延べ利用回数 約 35,364回 (約3.5万回)

### 3. 窓口利用需要の定量化に係る分析 2) 母集団拡大推計 (支所)

- 支所窓口 (Q17) の年間延べ来庁回数について、住民基本台帳の年齢別人口 (18歳以上 26,557人) を母集団とし、アンケート回答者の利用回数選択肢を数値に置き換えて算出した年齢別平均利用回数 (「覚えていない」回答を除外) に、年齢別の住基台帳人口を乗じて推計した。
- 結果、市全体の年間延べ利用回数は約90,577回 (約9.1万回) と見込まれる。

| 年齢区分         | 住基人口  | n   | 拡大係数 | 平均利用回数 | 推計延べ利用回数      |
|--------------|-------|-----|------|--------|---------------|
| 18～29歳       | 2,480 | 26  | 95.4 | 1.500  | 3,720         |
| 30～39歳       | 2,173 | 61  | 35.6 | 3.000  | 6,519         |
| 40～49歳       | 3,008 | 94  | 32.0 | 3.933  | 11,831        |
| 50～59歳       | 3,558 | 136 | 26.2 | 3.583  | 12,747        |
| 60～69歳       | 4,002 | 274 | 14.6 | 3.802  | 15,215        |
| 70～79歳       | 5,847 | 351 | 16.7 | 4.389  | 25,663        |
| 80歳以上        | 5,489 | 266 | 20.6 | 2.711  | 14,881        |
| <b>支所 合計</b> |       |     |      |        | <b>90,577</b> |

#### ■ 平均利用回数の算出式

平均利用回数 (回/人・年) =

$$(n_0 \times 0 + n_1 \times 1 + n_2 \times 2.5 + n_3 \times 4.5 + n_4 \times 7.5 + n_5 \times 12.5) / n_0 + n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5$$

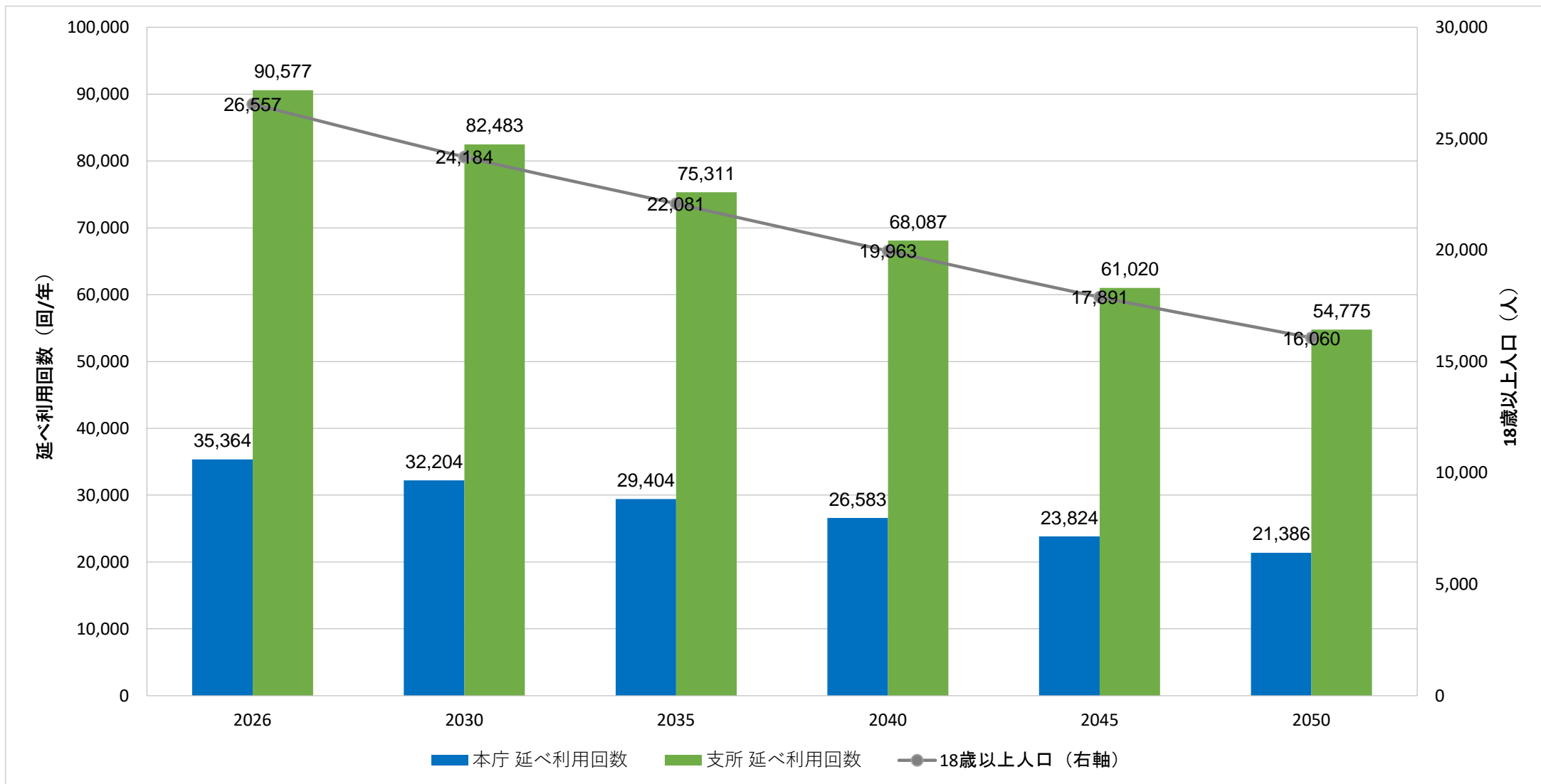
※  $n_0$ =利用していない、 $n_1$ =1回、 $n_2$ =2～3回、 $n_3$ =4～5回、 $n_4$ =6～9回、 $n_5$ =10～15回 の各回答者数 ※ 「覚えていない」回答者は分母・分子ともに除外

■ **母集団** 住民基本台帳 (令和8年3月31日時点) 18歳以上 26,557人 年齢区分: 18～29歳 / 30～39歳 / 40～49歳 / 50～59歳 / 60～69歳 / 70～79歳 / 80歳以上

■ **推計結果** 全年齢区分の推計延べ回数を合計 → 年間延べ利用回数 約 90,577回 (約9.1万回)

### 3.窓口利用需要の定量化に係る分析 3) 本庁・支所の利用回数 将来推計

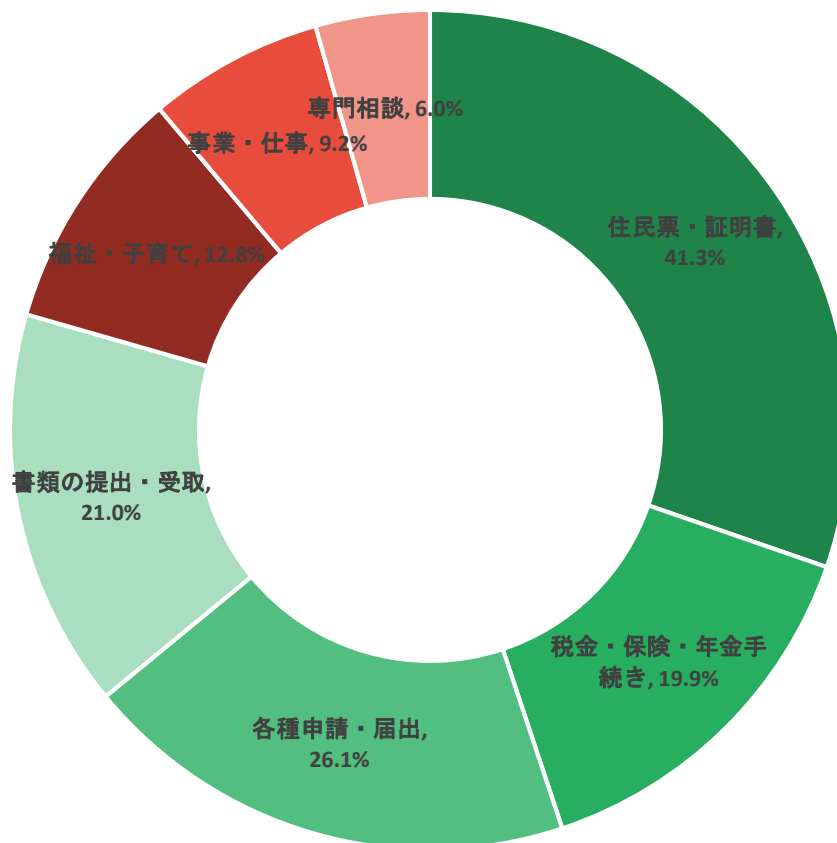
- ・本庁・支所の将来年間延べ来庁回数を「原単位法」により推計した。原単位とは1人あたりの年間利用回数（回/人・年）のことで、母集団拡大推計の結果を現況18歳以上人口（26,557人）で除して算出した（本庁：1.33回/人・年、支所：3.41回/人・年）。
- ・来年間延べ来庁回数の単位が将来も不変と仮定し、社人研将来人口（18歳以上）に乗じて推計した結果、2050年には本庁で約21,386回（現況比約60%）、支所で約54,775回（現況比約60%）まで縮小する見通しとなった。



### 3.窓口利用需要の定量化に係る分析 4) DX・デジタル化により代替される対面利用回数（本庁）

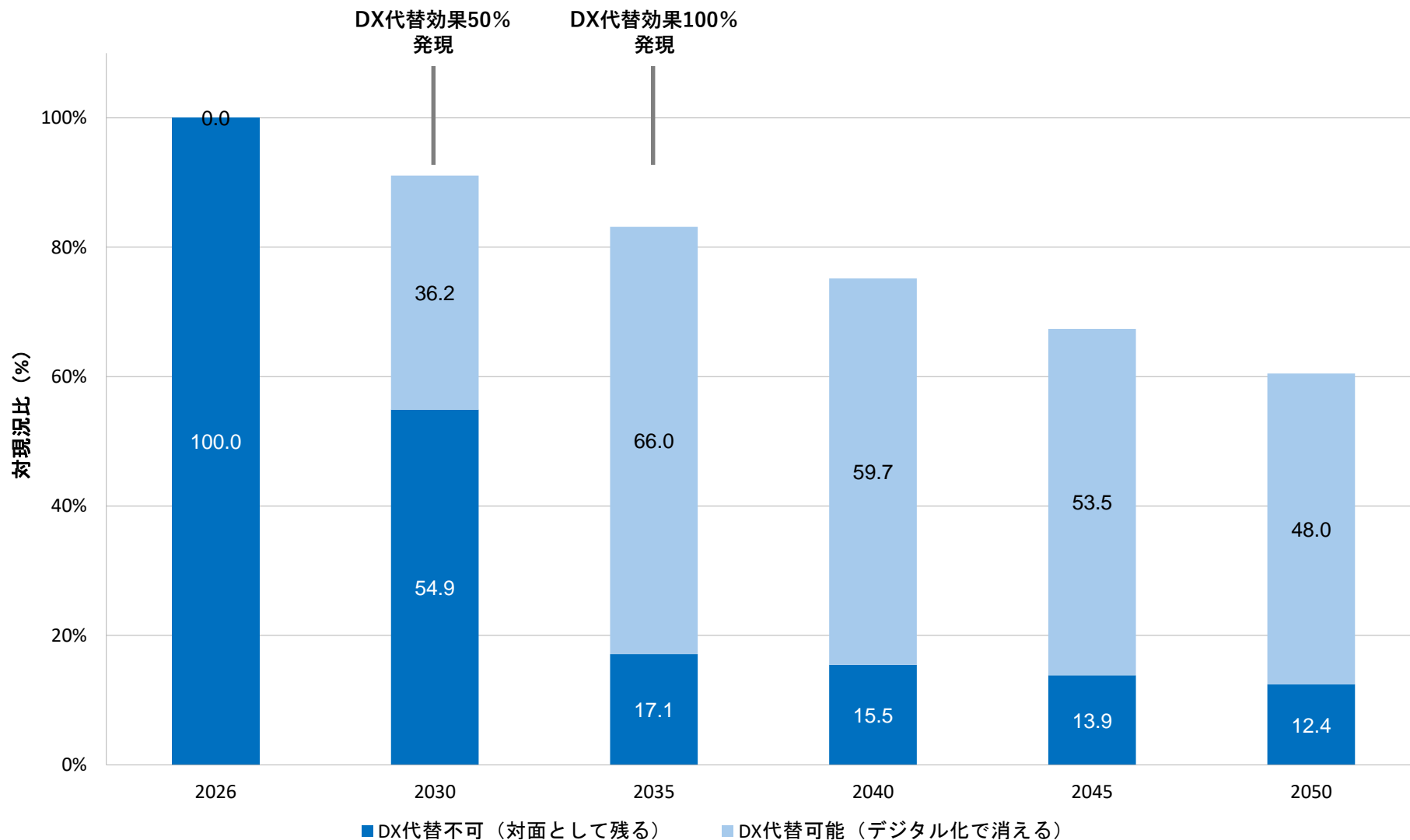
・本庁窓口（Q7）の来庁目的は複数回答（MA）のため、各目的の回答比率の合計は100%を超える。来庁目的のうち、「住民票・証明書」（41.3%）・「税金・保険・年金手続き」（19.9%）・「各種申請・届出」（26.1%）・「書類の提出・受取」（21.0%）の4区分はオンライン化・電子申請による代替が可能と判断し、DX代替可能グループ（小計108.3%）に分類した。一方、「福祉・子育て相談」（12.8%）・「事業・仕事の相談」（9.2%）・「専門的な個別相談」（6.0%）の3区分は対面对応や専門的判断が不可欠なためDX代替不可グループ（小計28.0%）に分類した。両グループの合計（136.3%）を分母として正規化すると、来庁目的に占めるDX代替可能分の構成比は79.5%、代替不可分は20.5%となる。

Q7. 本庁窓口で主にどのような用件で利用しましたか。（本庁利用経験者ベース）（複数回答・MA）



### 3.窓口利用需要の定量化に係る分析 4) DX・デジタル化により代替される対面利用回数

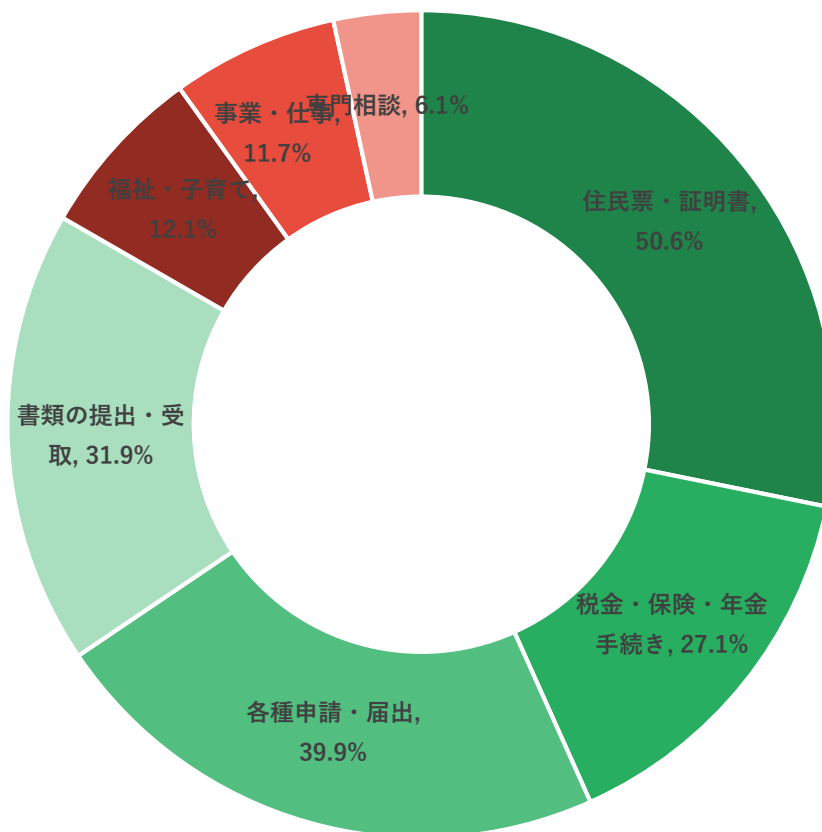
・本庁窓口の年間延べ来庁回数を、人口減少とDX化の効果を重ねて将来推計した。現況（2026年）を100%として、人口減少のみを反映した推計では2050年に約60%まで減少する。これにDX補正を加えると、2030年時点（DX代替効果50%発現）で合計約91%（うち対面残存54.9%）、DX代替可能分が完全移行する2035年以降は対面残存が約17%まで急減する見通しとなる。グラフの濃色部分（DX代替不可）が対面窓口として恒久的に残る需要を、薄色部分（DX代替可能）がデジタル化により消失する需要をそれぞれ示している。



### 3.窓口利用需要の定量化に係る分析 4) DX・デジタル化により代替される対面利用回数（支所）

・支所窓口（Q18）の来庁目的は複数回答（MA）のため、各目的の回答比率の合計は100%を超える。来庁目的のうち、「住民票・証明書」（50.6%）・「税金・保険・年金手続き」（27.1%）・「各種申請・届出」（39.9%）・「書類の提出・受取」（31.9%）の4区分はオンライン化・電子申請による代替が可能と判断し、DX代替可能グループ（小計149.5%）に分類した。一方、「福祉・子育て相談」（12.1%）・「事業・仕事の相談」（11.7%）・「専門的な個別相談」（6.1%）の3区分は対面対応や専門的判断が不可欠なためDX代替不可グループ（小計29.9%）に分類した。両グループの合計（179.4%）を分母として正規化すると、来庁目的に占めるDX代替可能分の構成比は83.3%、代替不可分は16.7%となる。

Q18. 支所窓口で主にどのような用件で利用しましたか。（支所利用経験者ベース）（複数回答・MA）



### 3.窓口利用需要の定量化に係る分析 4) DX・デジタル化により代替される対面利用回数（支所）

・支所窓口の年間延べ来庁回数を、人口減少とDX化の効果を重ねて将来推計した。現況（2026年）を100%として、人口減少のみを反映した推計では2050年に約60%まで減少する。これにDX補正を加えると、2030年時点（DX代替効果50%発現）で合計約91%（うち対面残存53.1%）、DX代替可能分が完全移行する2035年以降は対面残存が約14%まで急減する見通しとなる。グラフの濃色部分（DX代替不可）が対面窓口として恒久的に残る需要を、薄色部分（DX代替可能）がデジタル化により消失する需要をそれぞれ示している。

