松本市来庁者実態調査報告書

令和８年９月

松本市

松本市来庁者実態調査報告書　目次

1.　調査概要 ..... - 1 -

（１）　調査目的 ..... - 1 -

（２）　調査設計 ..... - 1 -

（３）　設問構成 ..... - 2 -

（４）　回答数 ..... - 2 -

（５）　表記方法について ..... - 2 -

2.　調査結果の概要 ..... - 3 -

（１）　現庁舎への来庁目的や滞在時間 ..... - 3 -

（２）　窓口業務の改善に向けて ..... - 3 -

（３）　新庁舎への期待の把握 ..... - 3 -

（４）　総括 ..... - 4 -

3.　調査の結果 ..... - 5 -

（１）　回答者について ..... - 5 -

（２）　同行者について ..... - 7 -

（３）　現在の市庁舎への来庁について ..... - 9 -

（４）　訪問した課について ..... - 12 -

（５）　オンライン手続きについて ..... - 22 -

（６）　現在の市庁舎庁舎について ..... - 37 -

（７）　新庁舎について ..... - 39 -

（８）　来庁者数調査 ..... - 43 -

4.　参考資料 ..... - 45 -

（１）　調査票 ..... - 46 -

（２）　集計結果一覧 ..... - 53 -

1. 調査概要

松本市役所新庁舎の整備に向け、来庁者を対象としたアンケート調査及び、来庁者数調査を実施しました。

（1） 調査目的

現庁舎への来庁目的や滞在時間、新庁舎への期待等を把握し、新庁舎における設計条件の検討に向けた分析及び課題整理を行うことを目的としています。

（2） 調査設計

表 1-1 調査設計

調査場所	アンケート調査	松本市役所（本庁舎、東庁舎、本庁舎別棟、東庁舎別棟、北別棟）
	来庁者数調査	松本市役所（本庁舎、東庁舎）
調査対象		市役所に来庁する市民、事業者等
調査実施日		令和８年７月 27 日（月）～令和８年７月 29 日（水） ※計三日間 ※長野県知事選挙における期日前投票期間中の実施
調査実施時間		８時 30 分～17 時 00 分
調査方法	アンケート調査	・来庁者が庁舎から出る際に、掲示している二次元コードからアンケート回答への協力を呼びかけ ・窓口への来庁者にアンケート回答を呼びかけ ・二次元コード及び本庁舎、東庁舎への誘導を記載したポスターの掲示
	来庁者数調査	・カウンターを用いて、来庁者数を計測
回答方法		・来庁者の端末で二次元コードを読み取り、Microsoft Forms で回答 ・各調査場所に配置した iPad を使用し Microsoft Forms で回答 ・アンケート調査票に記入

（３） 設問構成

表 1-2　設問構成

カテゴリ	設問の概要
１．回答者について	性別、年齢、職業
２．同行者について	同行者数、同行者の配慮条件
３．現在の市庁舎への来庁について	来庁頻度 交通手段 来庁の主な目的 来庁時間
４．訪問した課について	訪問した課 待ち時間 窓口での対応時間
５．オンライン手続きについて	手続きをオンラインで行わなかった理由 各種手続きがオンライン化された場合の感じ方 事前予約制が導入された場合の感じ方
６．現在の市役所庁舎について	不便に感じている点
７．新庁舎について	新庁舎整備において重視すること その他、新庁舎についての意見、要望

（４） 回答数

調査期間中の総来庁者数 4,011 人に対し回答者数は 333 人であり、8.3%の捕捉率となりました。なお、この回答数は 95%信頼水準においては約±5%の標本誤差が生じる可能性があります。

表 1-3　来庁者アンケート回答結果

①調査票	②WEB	合計	総来庁者数	捕捉率
9 人	324 人	333 人	4,011 人	8.3%

（５） 表記方法について

小数第２位を四捨五入して端数処理をしているため、内訳の合計が合算値と一致しない場合や 100%にならない場合があります。

グラフの（n）という表記は、その設問の有効回答数で、比率算出の基礎となります。

2. 調査結果の概要

本調査の結果について、概要を示します。

（1） 現庁舎への来庁目的や滞在時間

現庁舎への交通手段は、「自家用車」が 69.4%、「自転車・バイク」が 13.5%となり、駐車場及び駐輪場の需要が高いことが伺えました。

来庁の主な目的は、「届出」が 43.2%と最も高く、訪問先としては市民課への訪問が 33.1%と最も高くなりました。次いで保険課（13.4%）や障がい福祉課（13.1%）への訪問が多い結果となりました。

窓口で呼び出しされるまでの待ち時間は、95%が 10 分以下となりましたが、市民課、市民税課、納税課、障がい福祉課、こども福祉課、保育課、移住交流推進室の 7 課は 10 分以上待つことがあるという結果となりました。

窓口での対応時間は、73%が 10 分以下となりましたが、市民課、納税課、保険課、福祉政策課、障がい福祉課、生活福祉課、高齢福祉課、こども福祉課、保育課、健康づくり課、建設課、建築指導課、住宅課、移住交流推進室の 14 課は 20 分以上かかることがあるという結果となりました。

総来庁者数を基に想定する最大滞留人数は、待合スペースでは 29.3 人、窓口では 54.1 人と予測されます。

（2） 窓口業務の改善に向けて

各種手続きがオンライン化した場合の感じ方について、「便利になると思う」が 57.8%と高く、年齢層が低いほど便利に感じる人が多い傾向となりました。なお、「生活福祉課」「高齢福祉課」「公共用地課」では、「不便になると思う」と感じる人が多い傾向にあります。

事前予約制が導入された場合の感じ方について、「便利になると思う」が 62.0%と高く、オンライン化した場合と同様に、年齢層が低いほど便利に感じる人が多い傾向となりました。また、「不便になると思う」と感じる人が多いのは「農業委員会事務局」であり、相対的には「保険課」「生活福祉課」「保育課」「建設課」でも「不便になると思う」と感じる人が多い傾向にあります。

（3） 新庁舎への期待の把握

現庁舎について不便に感じることは、その他（特になしを含む）」が 29.8%と最も高く、次いで「駐車場（満車のため入庫待ちをした、駐車がしにくい、駐車スペースが狭い等）」（27.6%）、「案内標示がわかりにくく、目的の窓口へ行きにくい」（19.6%）の順となりました。

新庁舎整備において重視することは、「手続きの円滑化」が 29.7%と最も高く、次いで「相談窓口」（22.0%）、「防災拠点」（15.6%）の順となりました。

（４） 総括

調査結果から、来庁者の多くは手続きや相談を目的として来庁することが分かりました。その大部分である短時間で終わる手続き等はオンライン化を図ることで、市民の利便性向上に期待ができます。

一方で、待ち時間や対応時間が長くなる傾向にある課では、詳細な状況を聞き取ったうえで審査を行う手続きや、的確な助言や支援に繋げる相談業務等、専門知識や柔軟な対応が求められる窓口業務を多く実施しているという共通点があります。このような業務については、より身近な場所で対応できるようにしたうえで、審査や助言に至るスピードをあげるとともに質の向上が求められると考えます。

3. 調査の結果

（1） 回答者について

回答者の性別、年齢、職業の割合を示します。

① 性別

「男性」が 50.2%、「女性」が 49.8%となっており、「男性」が「女性」を 0.4 ポイント上回っています。

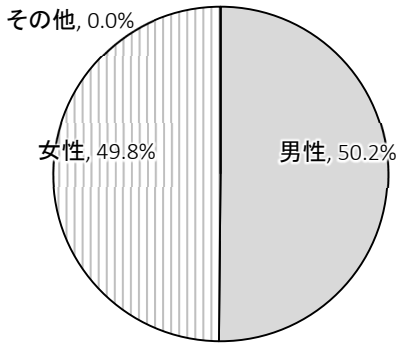

図 3-1　性別（n=333、単数回答）

② 年齢

「70 代以上」が 30.0%で最も高く、次いで「60 代」（18.3%）、「50 代」（17.7%）の順となっています。

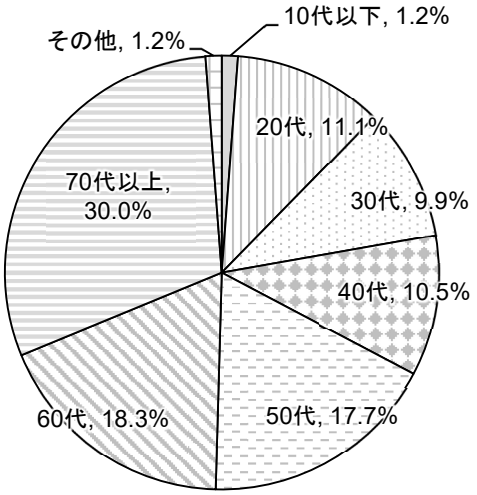

図 3-2　年齢（n=333、単数回答）

③ 職業

「無職」が 26.7%と最も高く、次いで「会社員」（23.1%）、「自営業」（12.3%）、「パート・アルバイト」（12.3%）の順となっています。

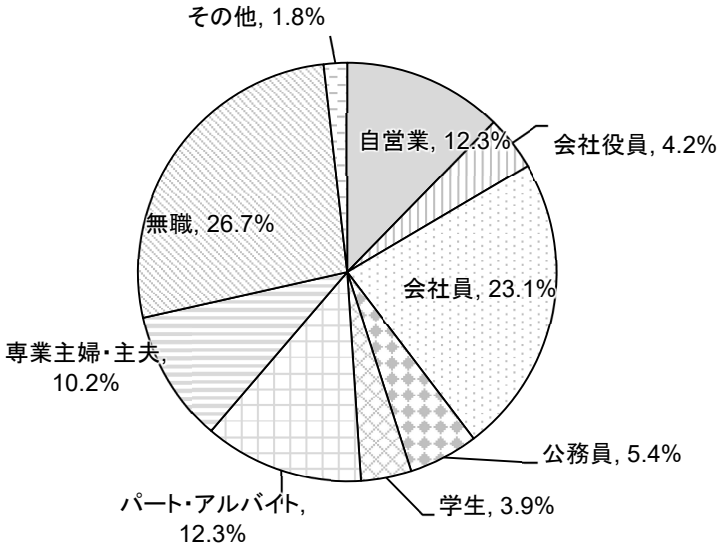

図 3-3　職業（n=333、単数回答）

考察・所見

・　来庁者の年代は 60 代以上が約半数を占めており、高齢な方への配慮が重要と考えられる。

（２） 同行者について

① 同行者数

「1 人（ご自身のみ）」が 75.7%と最も高く、次いで「2 人」（20.7%）、「3 人」（2.7%）、「4 人」（0.9%）の順となっています。

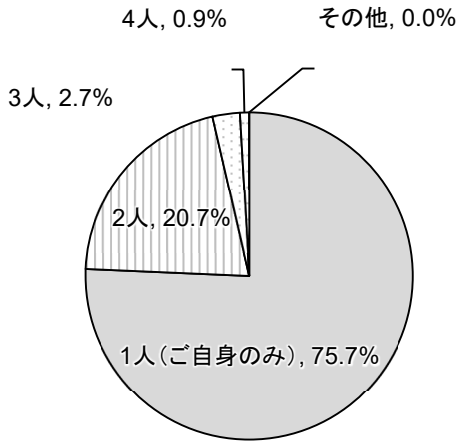

図 3-4 同行者数（n=333、単数回答）

② 同行者の配慮条件

「その他」（67.2%）を除き、「お子さま（未就学児）」が 19.7%と最も高く、次いで「お子さま（ベビーカー利用）」（4.9%）の順となっています。

その他意見として、「夫婦」「兄弟姉妹」「友人」などの回答がありました。

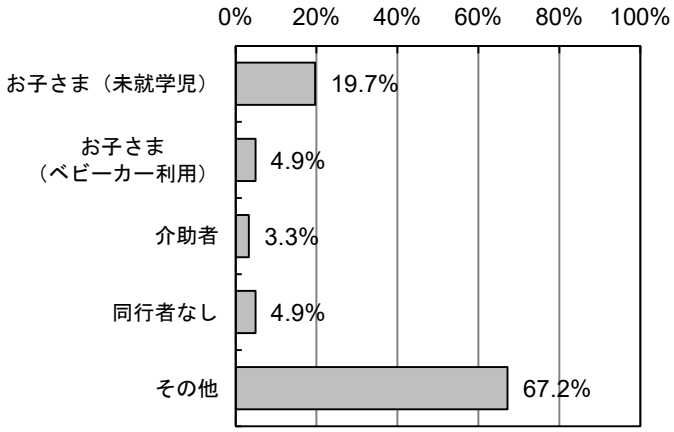

図 3-5 同行者数（n=61、複数回答）

表 3-1　同行者の配慮属性（その他意見）

その他意見					
1	かぞく	16	奥様	31	妻
2	妻	17	友人	32	夫
3	配偶者	18	奥様	33	父
4	配偶者　孫	19	夫婦	34	夫
5	祖父母	20	妻	35	友人
6	小学生	21	お母様	36	同僚
7	妻	22	妻	37	職場の先輩
8	母	23	母親	38	配偶者
9	夫	24	夫	39	夫
10	婚約者	25	夫	40	その他
11	婚約者	26	夫婦	41	その他
12	姉妹	27	夫婦		
13	兄弟	28	夫		
14	夫婦	29	夫婦		
15	家族	30	夫婦		

考察・所見

- 同行者について、「お子さま（未就学児）」の割合が約 20%と高く、キッズスペースなどの需要があることが考えられる。
- 同行者について、「お子さま（ベビーカー利用）」や「介助者」の利用が一定数を占めるため、バリアフリー等の配慮が十分に必要と考えられる。
- 1 人での来庁が約 75%と高いが、2～3 人での来庁が一定数見受けられるため、十分な待合スペースや窓口スペースの整備を検討する必要がある。

（３） 現在の市庁舎への来庁について

① 来庁頻度

「1 年に 2～4 回」が 47.1%と最も高く、次いで「1 年に 1 回」（18.6%）、「1 か月に 1～2 回」（17.7%）の順となっています。

その他意見として、「初めて」などの回答がありました。

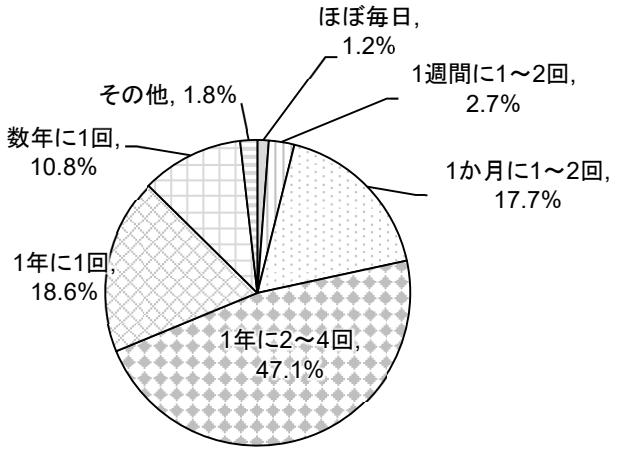

図 3-6 来庁頻度（n=333、単数回答）

② 交通手段

「自家用車」が 69.4%と最も高く、次いで「自転車・バイク」（13.5%）、「徒歩」（13.2%）、「公共交通機関（電車・バス等）（3.0%）の順となっています。

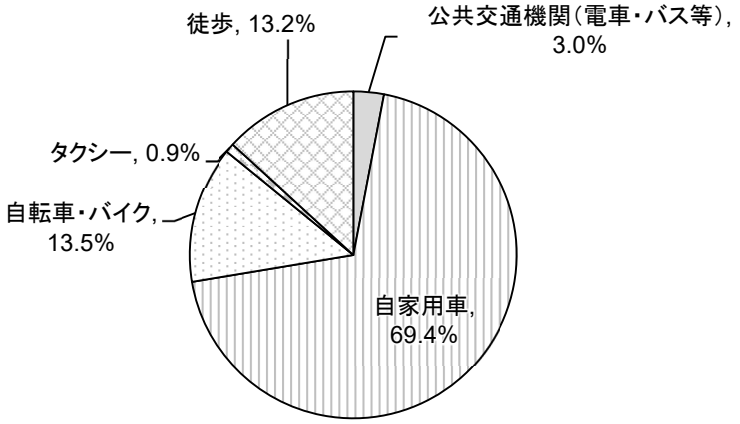

図 3-7 交通手段（n=333、単数回答）

③ 来庁時間

「9 時～10 時」が 19.5%と最も高く、次いで「10 時～11 時」（17.4%）、「14 時～15 時」（12.9%）、「15 時～16 時」（12.9%）、「13 時～14 時」（12.0%）の順となっています。

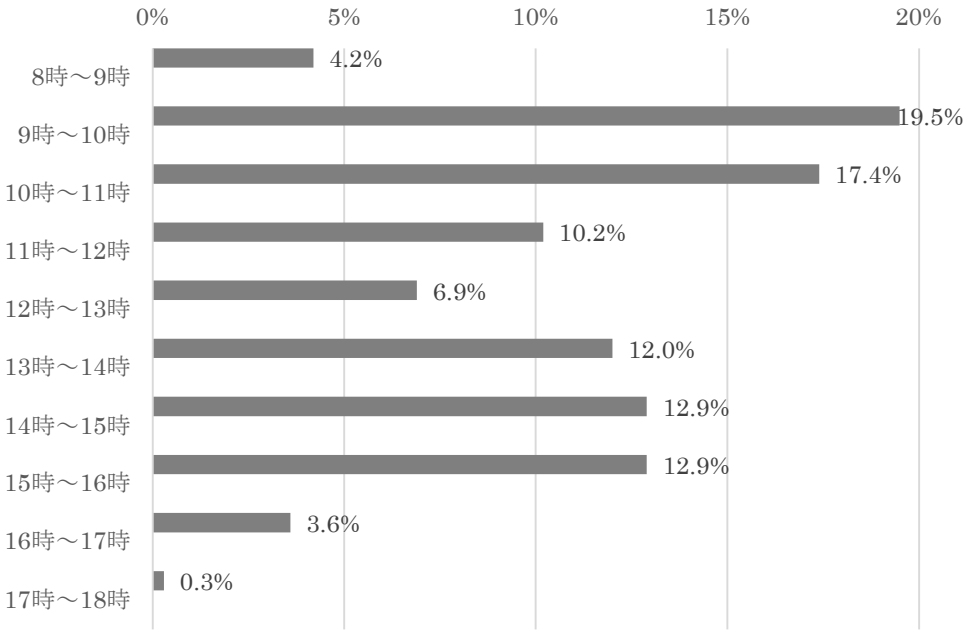

図 3-8　来庁時間（n=333、単数回答）

④ 来庁の主な目的

「届出」が 43.2%と最も高く、次いで「期日前投票」（22.2%）、「相談」（18.3%）、「その他」（11.4%）の順となっています。

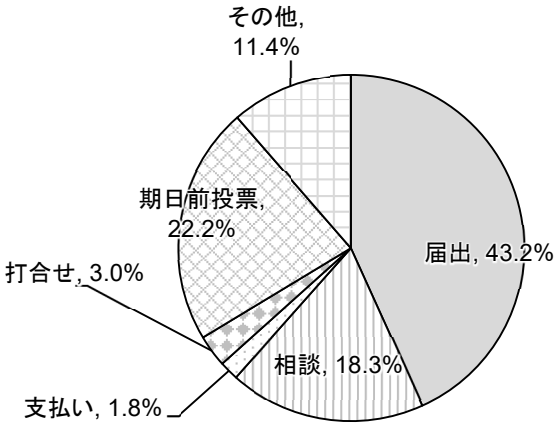

図 3-9 来庁の主な目的（n=333、単数回答）

表 3-2　来庁の主な目的（その他意見）

その他意見					
1	記帳	16	証明書の申請	31	申請
2	証明書発行	17	証明書の受取	32	証明書の受け取り
3	自宅前の道路の相談	18	証明書の取得	33	保健所の書き換え
4	書類発行	19	書類提出	34	戸籍謄本の受け取り
5	書類の受け取り	20	仕事	35	証明書発行
6	固定資産の確認	21	集金	36	申請
7	書類提出	22	自立支援の更新	37	住民票受け取り
8	採用試験	23	印鑑登録	38	証明書発行
9	住民票取得	24	住民票取得		
10	書類発行	25	展望台		
11	請求書提出	26	マイナンバー更新		
12	申請	27	申請		
13	手帳の更新	28	書類の申込		
14	書類受け取り	29	更新手続き		
15	証明書の交付	30	展望台		

考察・所見

- 1 年に数回程度の頻度での来庁が約 65%と高いため、久しぶりに来庁した人でも目的の手続き等を行いやすい、わかりやすい庁舎とする必要があると考えられる。
- 交通手段は、自家用車、自転車、バイクが約 82.9%と非常に高く、十分な駐車場や駐輪場の整備が求められる。
- 開庁直後と閉庁直前を除くコアタイムにおける来庁時間の分布では、9 時～10 時が 19.5%に対し、12 時～13 時が 6.9%と 12.6%の差があり、予約制の導入等により来庁時間を平準化できる可能性が高い。

（４） 訪問した課について

① 訪問した課

訪問した課の分類は、「戸籍・住民票・税金・保険の手続きに関する課」が 56.6%と最も高く、次いで「福祉・健康・子育てに関する課」（30.9%）、「住まい・環境・道路・交通に関する課」（7.2%）の順となっています。

訪問した課は、「市民課」が 33.1%と最も高く、次いで「保険課」（13.4%）、「障がい福祉課」（13.1%）の順となっています。

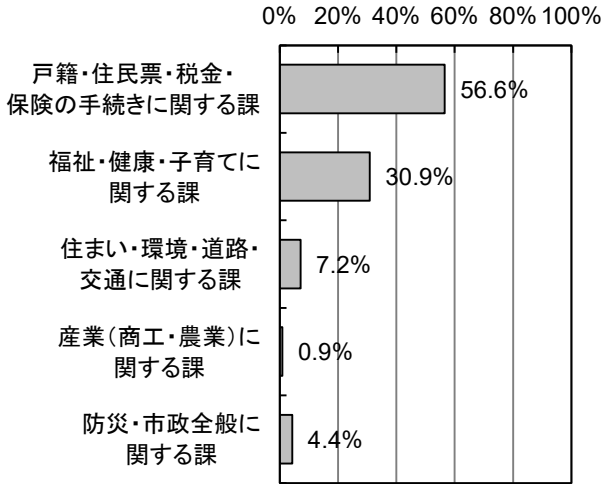

図 3-10 訪問した課の分類（n=320、複数回答）

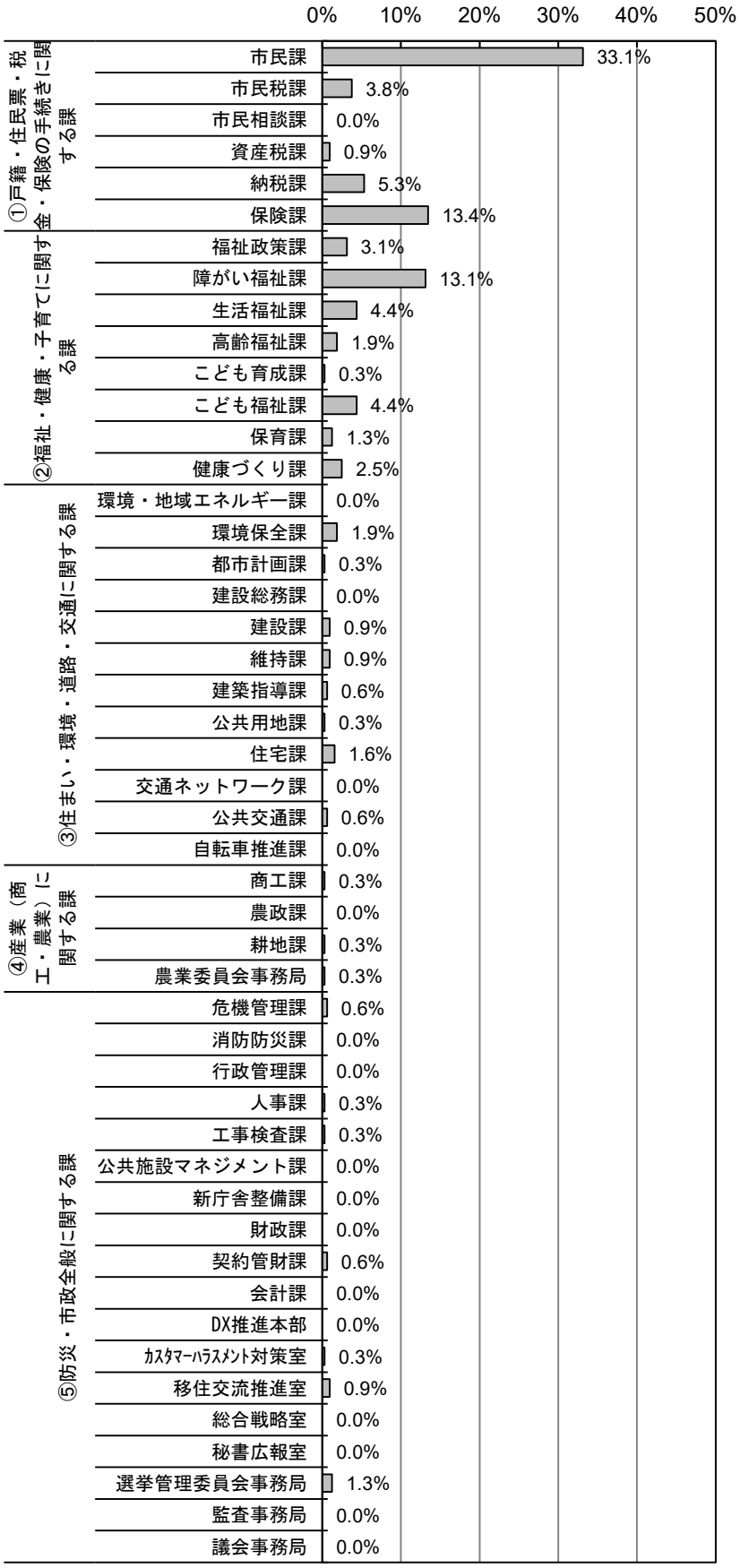

図 3-11 訪問した課（n=320、複数回答）

② 訪問した課での待ち時間

「5 分以内」が 82.5%と最も高く、次いで「5～10 分」（13.4%）となっており、合わせて全体の 95%を超える結果となっています。

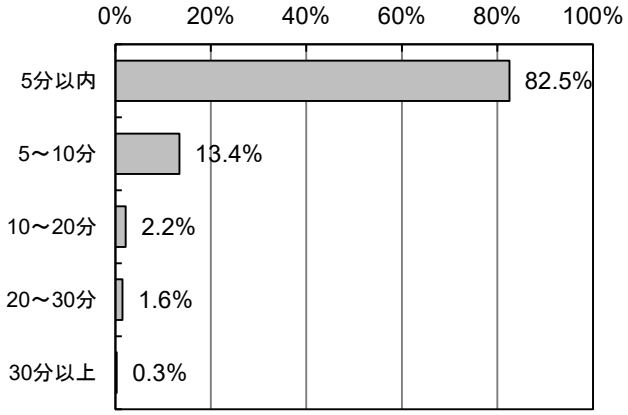

図 3-12 訪問した課での待ち時間（n=320、複数回答）

③ 訪問した課での対応時間

「5 分以内」が 38.8%と最も高く、次いで「5～10 分」（34.7%）、「10 分～20 分」（16.9%）の順となっています。

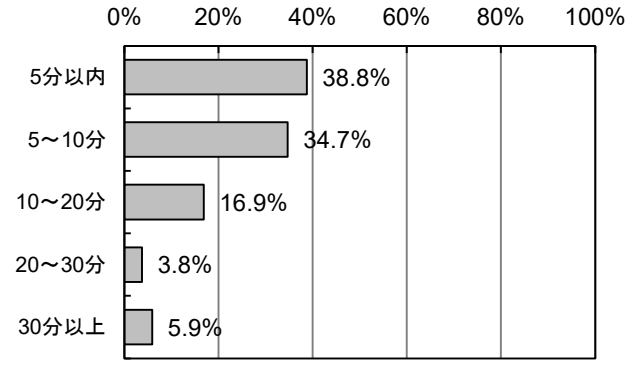

図 3-13　訪問した課での対応時間（n=320、複数回答）

■ 来庁時間にみる訪問した課での待ち時間

来庁時間が「8 時～9 時」と「12 時～13 時」において、待ち時間の平均が最長となりました。一方、15 時以降は待ち時間が 10 分以上となった人はいませんでした。

表 3-3　来庁時間にみる訪問した課での待ち時間

	5 分以内	5～10 分	10～20 分	20～30 分	30 分以上	平均待ち時間	合計
8～9 時	12	1	1	1	0	8.0	15
9～10 時	54	11	1	0	0	6.1	66
10～11 時	49	4	0	0	1	6.4	54
11～12 時	22	1	0	1	0	6.3	24
12～13 時	14	4	1	1	0	8.0	20
13～14 時	32	8	1	1	0	6.9	42
14～15 時	35	7	3	1	0	7.3	46
15～16 時	39	5	0	0	0	5.6	44
16～17 時	6	2	0	0	0	6.3	8
17～18 時	1	0	0	0	0	5.0	1
合計	264	43	7	5	1		320

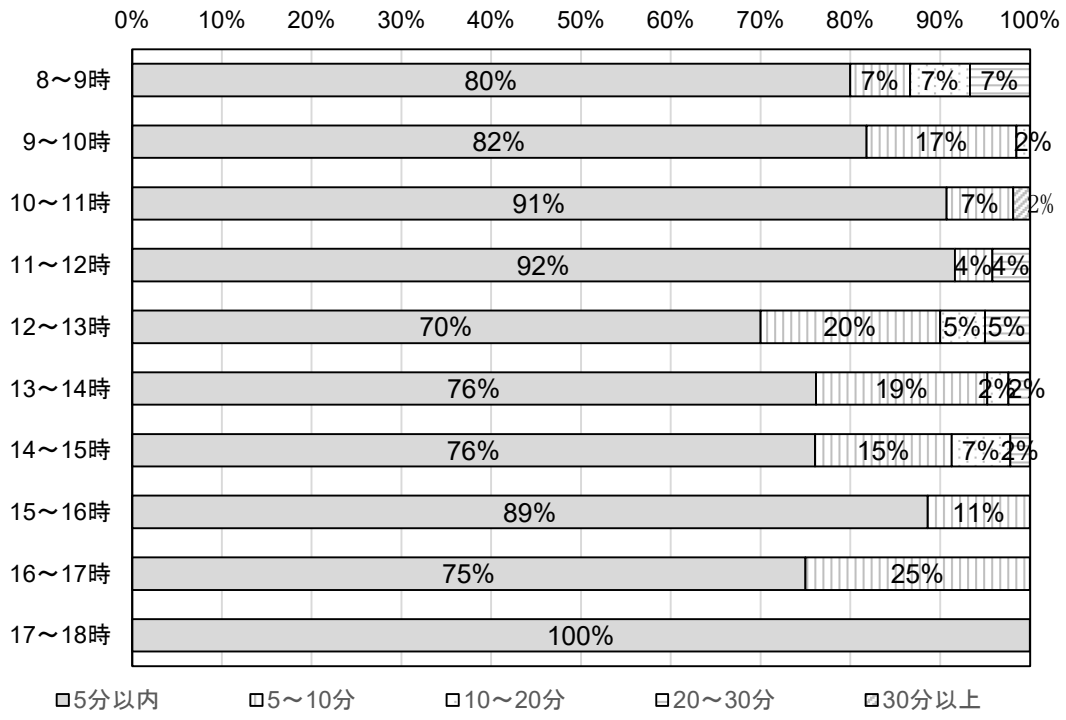

図 3-14　来庁時間にみる訪問した課での待ち時間

■ 来庁時間にみる訪問した課での対応時間

来庁時間が「12 時～13 時」において、対応時間の平均が最長となり、「16 時～17 時」において、対応時間の平均が最短となりました。

来庁時間が「13 時～14 時」において、対応時間が 5 分以上となる傾向にあります。

表 3-4　来庁時間に見る訪問した課での対応時間

	5 分以内	5～10 分	10～20 分	20～30 分	30 分以上	平均滞在時間	合計
8～9 時	6	4	3	2	0	12.7	15
9～10 時	21	26	13	3	3	13.6	66
10～11 時	28	13	6	0	7	15.0	54
11～12 時	14	6	3	1	0	9.2	24
12～13 時	8	6	3	1	2	15.5	20
13～14 時	12	21	6	0	3	13.6	42
14～15 時	14	17	10	4	1	13.5	46
15～16 時	17	14	9	1	3	14.0	44
16～17 時	4	3	1	0	0	8.8	8
17～18 時	0	1	0	0	0	10.0	1
合計	124	111	54	12	19		320

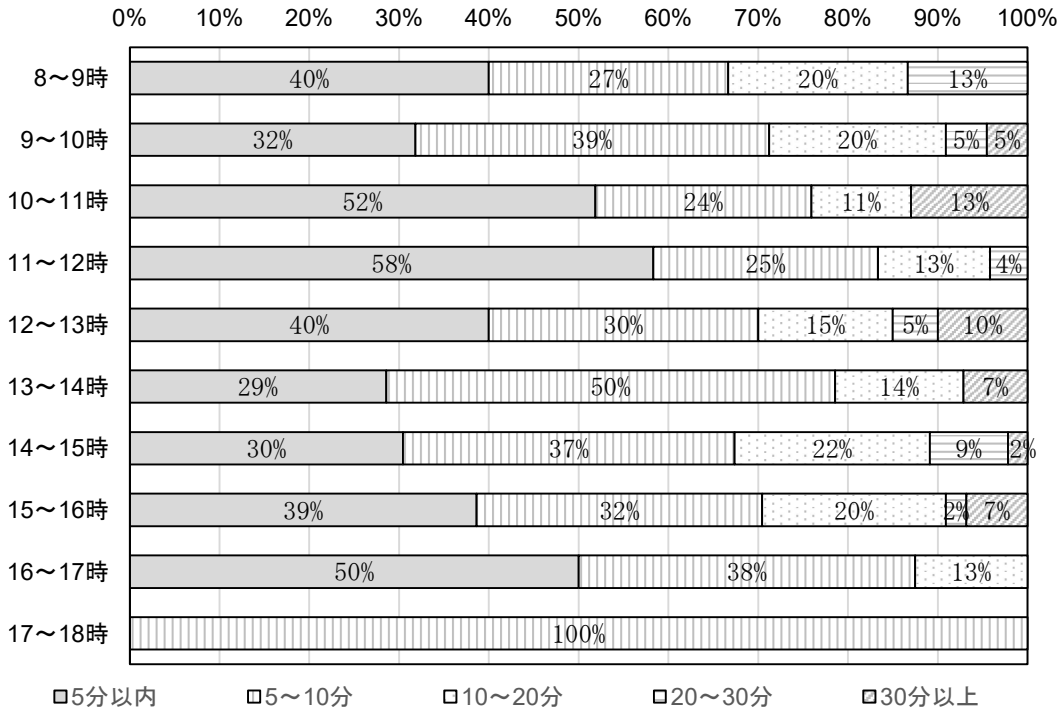

図 3-15　来庁時間にみる訪問した課での対応時間

■ 訪問課ごとの待ち時間

10 分以上の待ち時間となったのは、「市民課」「市民税課」「納税課」「障がい福祉課」「子ども福祉課」「保育課」「移住交流推進室」のみでした。

「市民課」「障がい福祉課」では、待ち時間に差が出る傾向にあります。

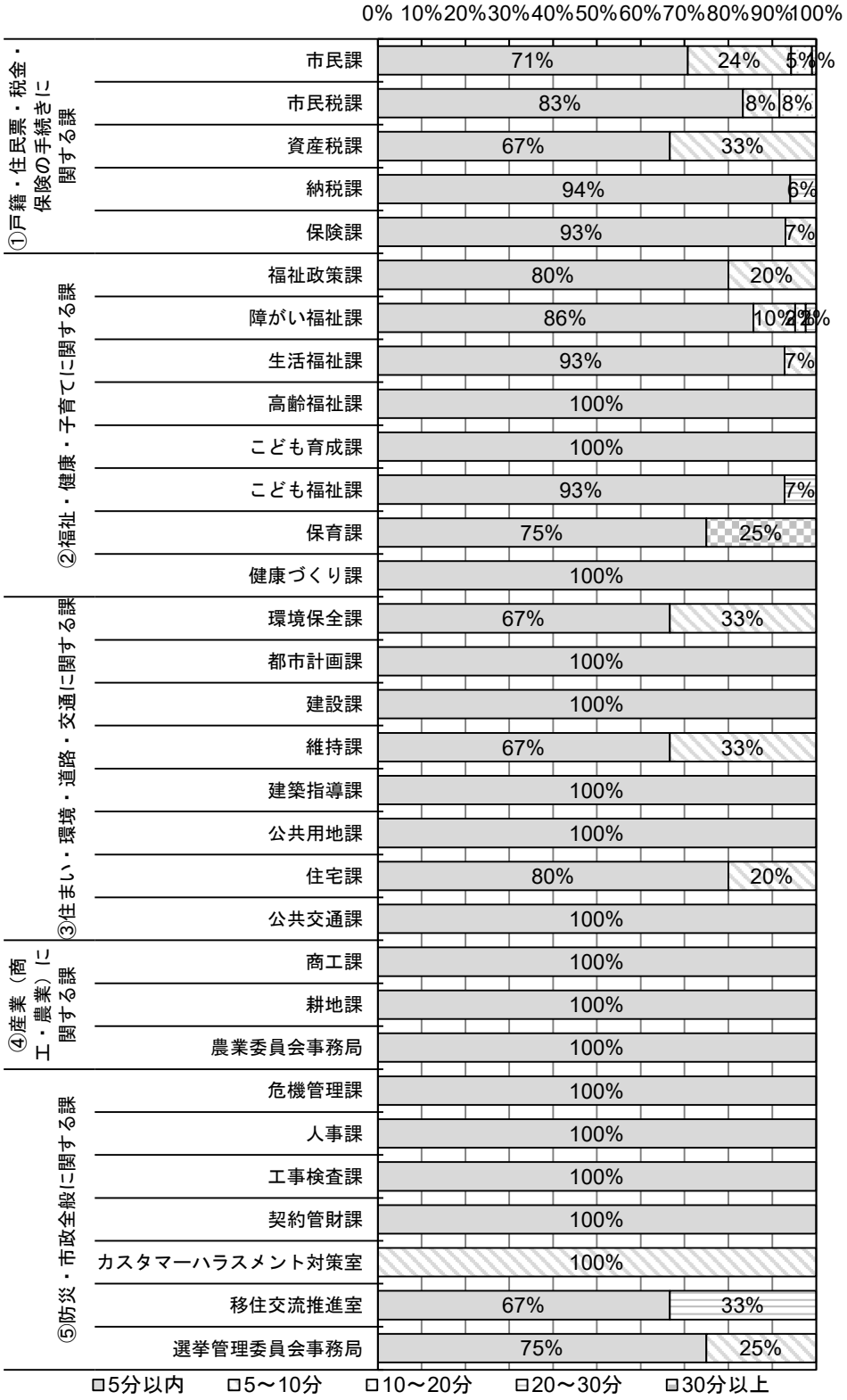

図 3-16　訪問課ごとの待ち時間

表 3-5　訪問課ごとの待ち時間

		5分以内	5～10分	10～20分	20～30分	30分以上	合計
①戸籍・住民票・税金・保険の手続きに関する課	市民課	75	25	5	1	0	106
	市民税課	10	1	1	0	0	12
	市民相談課	0	0	0	0	0	0
	資産税課	2	1	0	0	0	3
	納税課	16	0	0	1	0	17
	保険課	40	3	0	0	0	43
②福祉・健康・子育てに関する課	福祉政策課	8	2	0	0	0	10
	障がい福祉課	36	4	1	1	0	42
	生活福祉課	13	1	0	0	0	14
	高齢福祉課	6	0	0	0	0	6
	こども育成課	1	0	0	0	0	1
	こども福祉課	13	0	0	1	0	14
	保育課	3	0	0	0	1	4
	健康づくり課	8	0	0	0	0	8
③住まい・環境・道路・交通に関する課	環境・地域エネルギー課	0	0	0	0	0	0
	環境保全課	4	2	0	0	0	6
	都市計画課	1	0	0	0	0	1
	建設総務課	0	0	0	0	0	0
	建設課	3	0	0	0	0	3
	維持課	2	1	0	0	0	3
	建築指導課	2	0	0	0	0	2
	公共用地課	1	0	0	0	0	1
	住宅課	4	1	0	0	0	5
	交通ネットワーク課	0	0	0	0	0	0
	公共交通課	2	0	0	0	0	2
	自転車推進課	0	0	0	0	0	0
④産業（商工・農業）に関する課	商工課	1	0	0	0	0	1
	農政課	0	0	0	0	0	0
	耕地課	1	0	0	0	0	1
	農業委員会事務局	1	0	0	0	0	1
⑤防災・市政全般に関する課	危機管理課	2	0	0	0	0	2
	消防防災課	0	0	0	0	0	0
	行政管理課	0	0	0	0	0	0
	人事課	1	0	0	0	0	1
	工事検査課	1	0	0	0	0	1
	公共施設マネジメント課	0	0	0	0	0	0
	新庁舎整備課	0	0	0	0	0	0
	財政課	0	0	0	0	0	0
	契約管財課	2	0	0	0	0	2
	会計課	0	0	0	0	0	0
	DX推進本部	0	0	0	0	0	0
	カスタマーハラスメント対策室	0	1	0	0	0	1
	移住交流推進室	2	0	0	1	0	3
	総合戦略室	0	0	0	0	0	0
	秘書広報室	0	0	0	0	0	0
	選挙管理委員会事務局	3	1	0	0	0	4
	監査事務局	0	0	0	0	0	0
	議会事務局	0	0	0	0	0	0
	合計	264	43	7	5	1	320

■ 訪問課ごとの対応時間

20 分以上の対応時間となったのは、「市民課」「納税課」「保険課」「福祉政策課」「障がい福祉課」「生活福祉課」「高齢福祉課」「子ども福祉課」「保育課」「健康づくり課」「建設課」「建築指導課」「住宅課」「移住交流推進室」となりました。

「生活福祉課」「こども福祉課」5 分以上の対応時間となる傾向にあります。

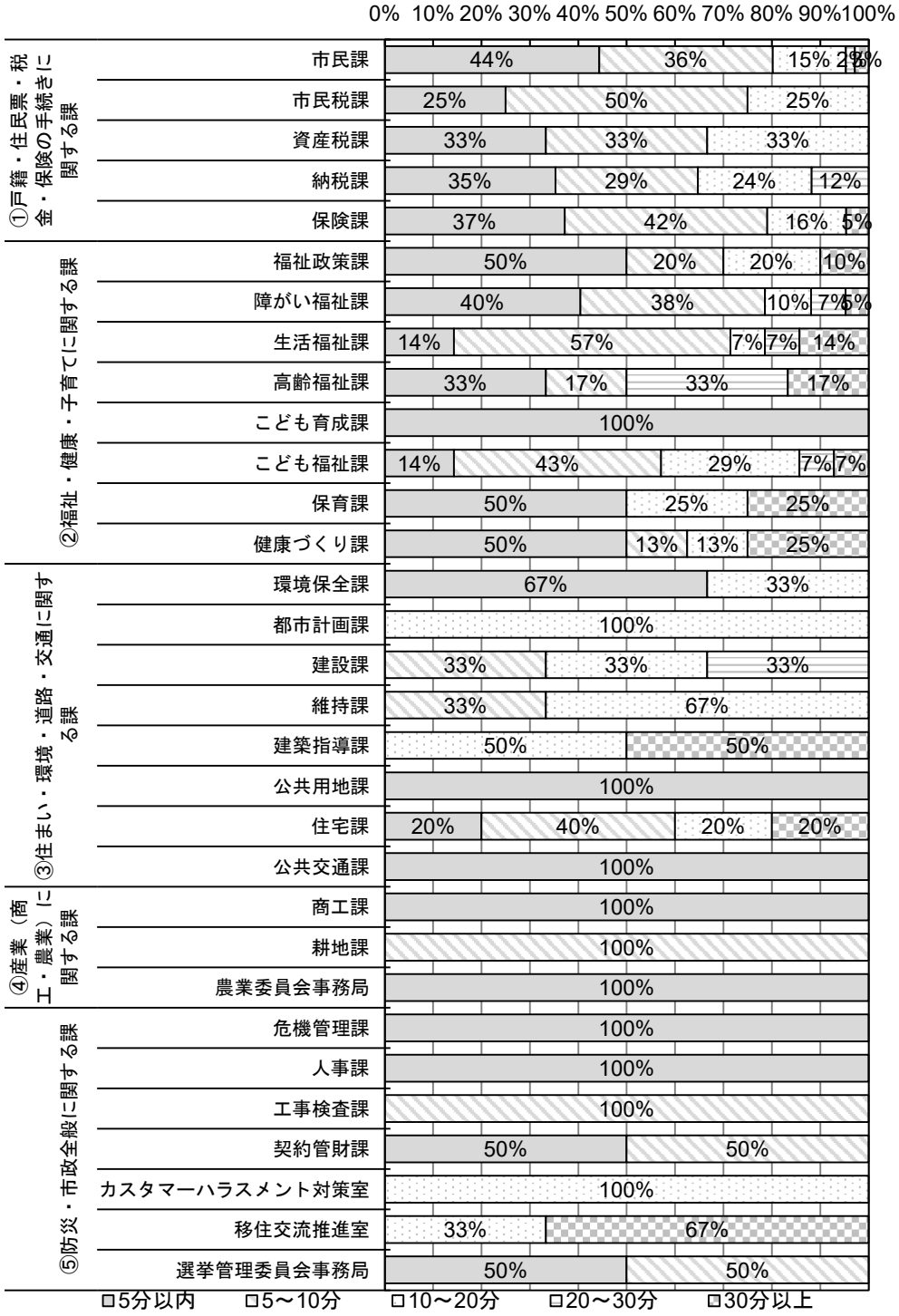

図 3-17　訪問課ごとの対応時間

表 3-6　訪問課ごとの対応時間

		5分以内	5～10分	10～20分	20～30分	30分以上	合計
①戸籍・住民票・税金・保険の手続きに関する課	市民課	47	38	16	2	3	106
	市民税課	3	6	3	0	0	12
	市民相談課	0	0	0	0	0	0
	資産税課	1	1	1	0	0	3
	納税課	6	5	4	2	0	17
	保険課	16	18	7	0	2	43
②福祉・健康・子育てに関する課	福祉政策課	5	2	2	0	1	10
	障がい福祉課	17	16	4	3	2	42
	生活福祉課	2	8	1	1	2	14
	高齢福祉課	2	1	0	2	1	6
	こども育成課	1	0	0	0	0	1
	こども福祉課	2	6	4	1	1	14
	保育課	2	0	1	0	1	4
	健康づくり課	4	1	1	0	2	8
③住まい・環境・道路・交通に関する課	環境･地域エネルギー課	0	0	0	0	0	0
	環境保全課	4	0	2	0	0	6
	都市計画課	0	0	1	0	0	1
	建設総務課	0	0	0	0	0	0
	建設課	0	1	1	1	0	3
	維持課	0	1	2	0	0	3
	建築指導課	0	0	1	0	1	2
	公共用地課	1	0	0	0	0	1
	住宅課	1	2	1	0	1	5
	交通ネットワーク課	0	0	0	0	0	0
	公共交通課	2	0	0	0	0	2
	自転車推進課	0	0	0	0	0	0
④産業（商工・農業）に関する課	商工課	1	0	0	0	0	1
	農政課	0	0	0	0	0	0
	耕地課	0	1	0	0	0	1
	農業委員会事務局	1	0	0	0	0	1
⑤防災・市政全般に関する課	危機管理課	2	0	0	0	0	2
	消防防災課	0	0	0	0	0	0
	行政管理課	0	0	0	0	0	0
	人事課	1	0	0	0	0	1
	工事検査課	0	1	0	0	0	1
	公共施設マネジメント課	0	0	0	0	0	0
	新庁舎整備課	0	0	0	0	0	0
	財政課	0	0	0	0	0	0
	契約管財課	1	1	0	0	0	2
	会計課	0	0	0	0	0	0
	DX推進本部	0	0	0	0	0	0
	カスタマーハラスメント対策室	0	0	1	0	0	1
	移住交流推進室	0	0	1	0	2	3
	総合戦略室	0	0	0	0	0	0
	秘書広報室	0	0	0	0	0	0
	選挙管理委員会事務局	2	2	0	0	0	4
	監査事務局	0	0	0	0	0	0
	議会事務局	0	0	0	0	0	0
	合計	124	111	54	12	19	320

考察・所見

・　特に訪問が多い市民課、保険課、障がい福祉課は窓口の対応時間も長くなる傾向があるため、窓口や待合スペースの十分な確保を検討する必要があると考えられる。

（５） オンライン手続きについて

① 手続きを自宅等でオンライン（スマホ・PC 等）で行わなかった理由

「対面で相談したい」が 26.7%と最も高く、次いで「法律上出来ない」（24.9%）、「オンラインで出来るかわからない」（20.4%）、「やり方がわからない」（12.8%）の順となっています。

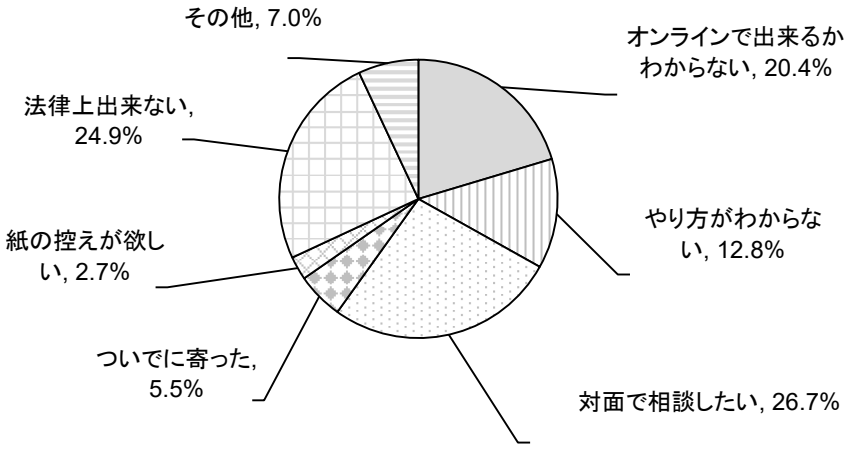

図 3-18　手続きをオンラインで行わなかった理由（n=329、単数回答）

表 3-7　手続きをオンラインで行わなかった理由（その他意見）

その他意見			
1	試したが、LINE 登録ができなかったため。	16	対面の必要がある
2	オンライン手続きを考えなかった	17	選挙だったから
3	スマホを持っていなかったため。	18	集金するので
4	打ち込みが面倒	19	対面の必要がある
5	展望台	20	来ないとできない
6	試験のため	21	オンラインで対応したものの確認
7	本籍が他県で、オンラインを手間に感じた	22	オンラインでできない
8	マイナンバーがない	23	対面の必要がある
9	来る必要があった	24	紙提出
10	対面の必要があった	25	卒業研究により職員の方へインタビュー
11	書面提出のため。	26	対面の必要がある
12	対面でないと手続きできないため	27	

■ 来庁者属性にみるオンラインで行わなかった理由

性別に関わらず、「対面で相談したい」が最も高くなっています。

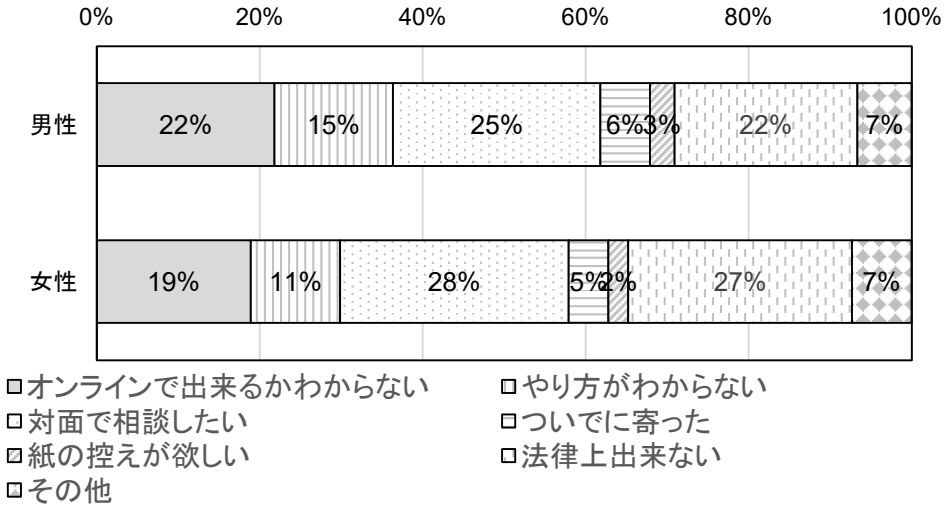

図 3-19　性別にみるオンラインで行わなかった理由

「30 代」を除きすべての年代で「対面で相談したい」が高い傾向にありますが、「30 代」では「法律上出来ない」が最も高い傾向にあります。

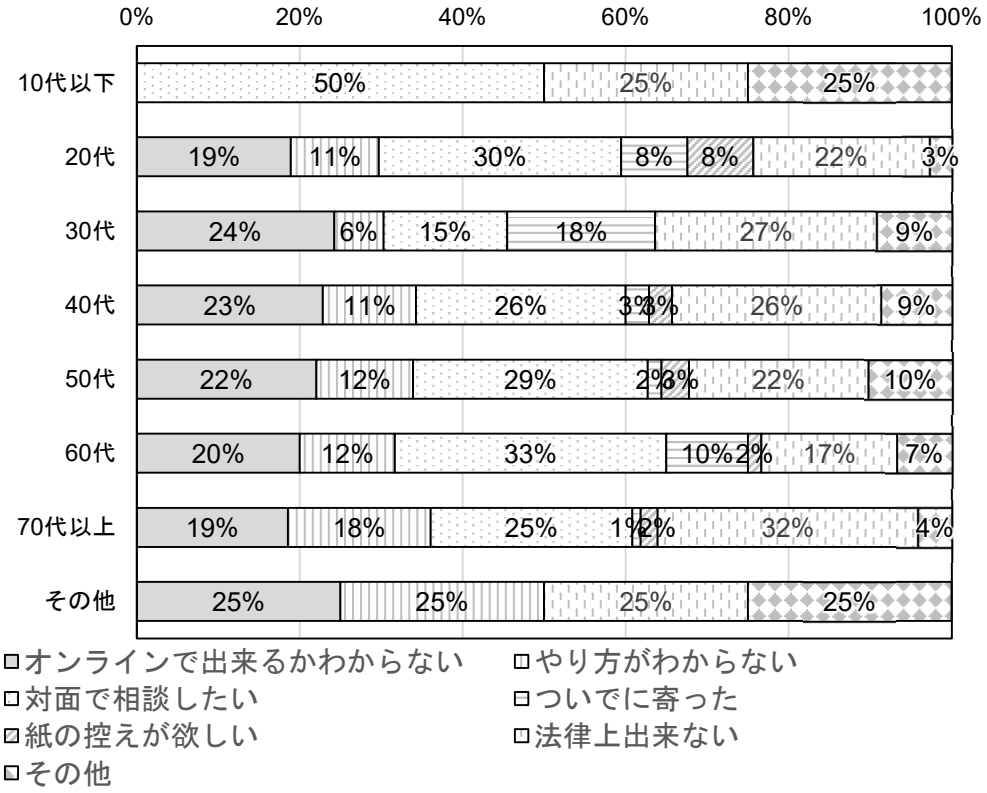

図 3-20　年齢にみるオンラインで行わなかった理由

「自営業」「専業主婦・主夫」では「法律上出来ない」が、「会社役員」「会社員」「学生」「パート・アルバイト」「その他」では「対面で相談したい」が高い傾向にあります。

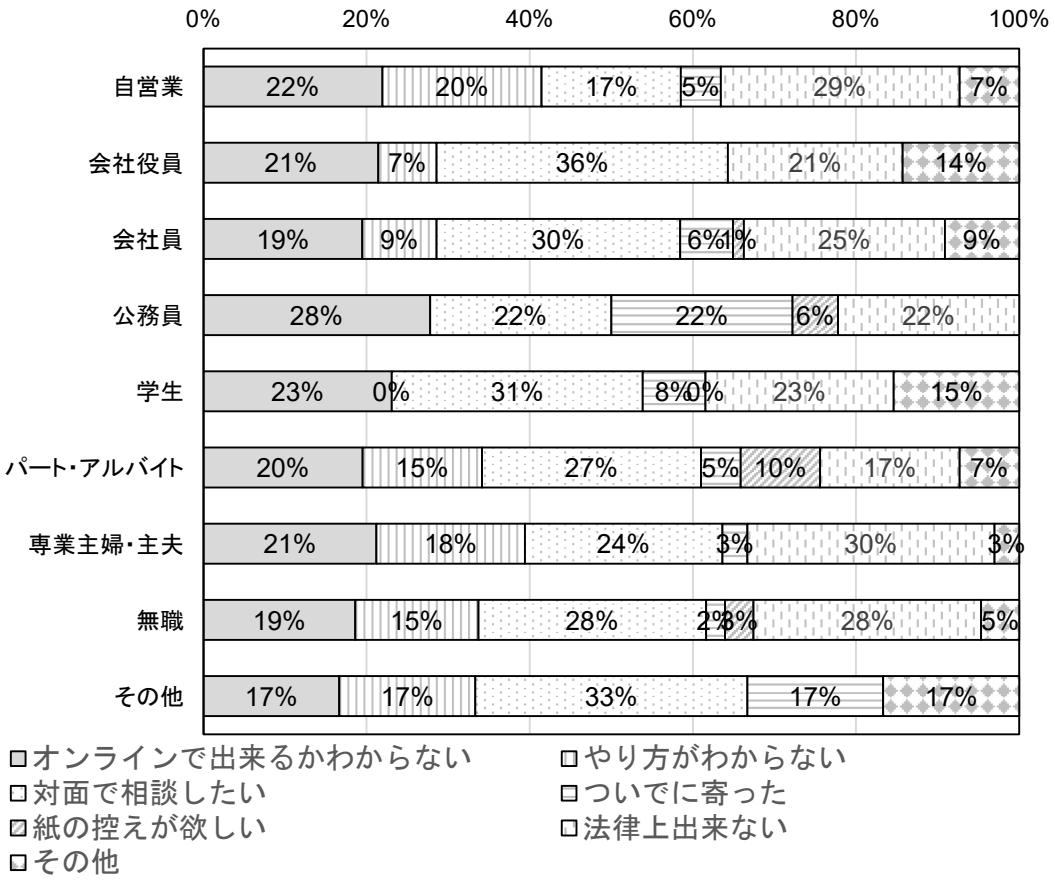

図 3-21　職業にみるオンラインで行わなかった理由

■ 訪問課ごとのオンラインで行わなかった理由

「障がい福祉課」「生活福祉課」「高齢福祉課」では、「対面で相談したい」が高い傾向にあります。

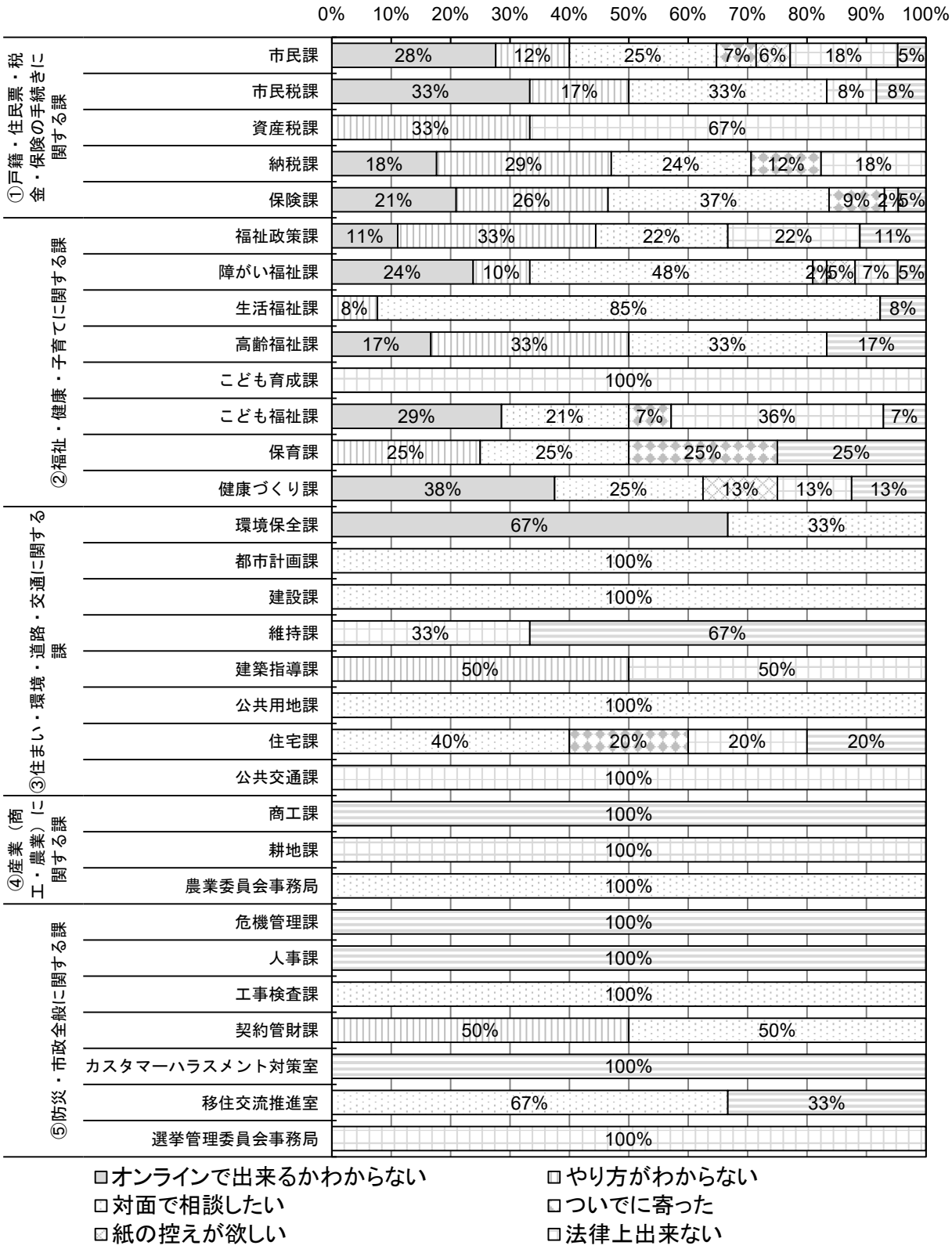

図 3-22　訪問課ごとのオンラインで行わなかった理由

表 3-8　訪問課ごとのオンラインで行わなかった理由

		オンラインで出来るかわからない	やり方がわからない	対面で相談したい	ついでに寄った	紙の控えが欲しい	法律上出来ない	その他	合計
①戸籍・住民票・税金・保険の手続きに関する課	市民課	29	13	26	7	6	19	5	105
	市民税課	4	2	4	0	0	1	1	12
	市民相談課	0	0	0	0	0	0	0	0
	資産税課	0	1	0	0	0	2	0	3
	納税課	3	5	4	2	0	3	0	17
	保険課	9	11	16	4	0	1	2	43
②福祉・健康・子育てに関する課	福祉政策課	1	3	2	0	0	2	1	9
	障がい福祉課	10	4	20	1	2	3	2	42
	生活福祉課	0	1	11	0	0	0	1	13
	高齢福祉課	1	2	2	0	0	0	1	6
	こども育成課	0	0	0	0	0	1	0	1
	こども福祉課	4	0	3	1	0	5	1	14
	保育課	0	1	1	1	0	0	1	4
	健康づくり課	3	0	2	0	1	1	1	8
③住まい・環境・道路・交通に関する課	環境・地域エネルギー課	0	0	0	0	0	0	0	0
	環境保全課	4	0	2	0	0	0	0	6
	都市計画課	0	0	1	0	0	0	0	1
	建設総務課	0	0	0	0	0	0	0	0
	建設課	0	0	3	0	0	0	0	3
	維持課	0	0	0	0	0	1	2	3
	建築指導課	0	1	0	0	0	1	0	2
	公共用地課	0	0	1	0	0	0	0	1
	住宅課	0	0	2	1	0	1	1	5
	交通ネットワーク課	0	0	0	0	0	0	0	0
	公共交通課	0	0	0	0	0	2	0	2
	自転車推進課	0	0	0	0	0	0	0	0
④産業（商工・農業）に関する課	商工課	0	0	0	0	0	0	1	1
	農政課	0	0	0	0	0	0	0	0
	耕地課	0	0	0	0	0	1	0	1
	農業委員会事務局	0	0	1	0	0	0	0	1
⑤防災・市政全般に関する課	危機管理課	0	0	0	0	0	0	2	2
	消防防災課	0	0	0	0	0	0	0	0
	行政管理課	0	0	0	0	0	0	0	0
	人事課	0	0	0	0	0	0	1	1
	工事検査課	0	0	1	0	0	0	0	1
	公共施設マネジメント課	0	0	0	0	0	0	0	0
	新庁舎整備課	0	0	0	0	0	0	0	0
	財政課	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約管財課	0	1	1	0	0	0	0	2
	会計課	0	0	0	0	0	0	0	0
	DX推進本部	0	0	0	0	0	0	0	0
	カスタマーハラスメント対策室	0	0	0	0	0	0	1	1
	移住交流推進室	0	0	2	0	0	0	1	3
	総合戦略室	0	0	0	0	0	0	0	0
	秘書広報室	0	0	0	0	0	0	0	0
	選挙管理委員会事務局	0	0	0	0	0	4	0	4
	監査事務局	0	0	0	0	0	0	0	0
	議会事務局	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	68	45	105	17	9	48	25	317

② 各種手続きがオンライン化（スマホ等で完結）された場合の感じ方

「便利になると思う」が 57.8%と最も高く、次いで「不便になると思う」（22.0%）、「変わらないと思う」（9.9%）の順となっています。

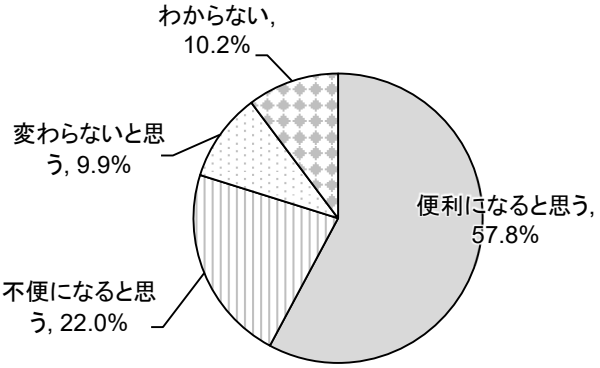

図 3-23　各種手続きがオンライン化された場合の感じ方（n=332、単数回答）

■ 来庁者属性にみるオンライン化された場合の感じ方

性別に関わらず、「便利になると思う」が最も高くなっています。

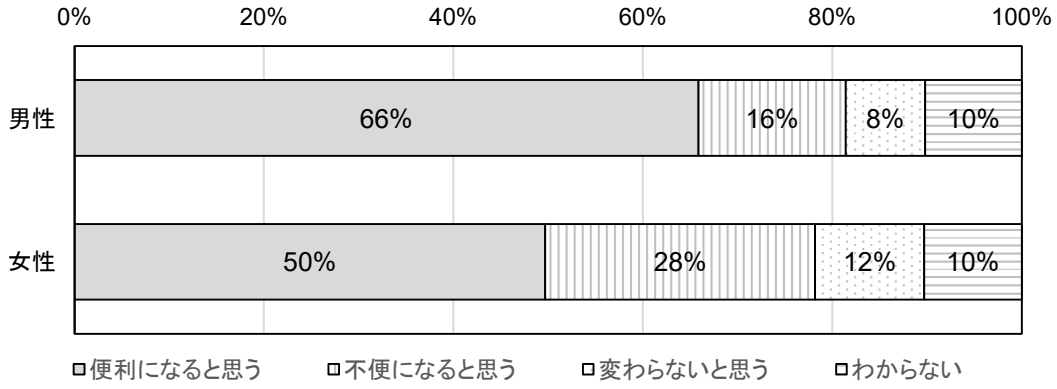

図 3-24　性別でみる各種手続きがオンライン化された場合の感じ方

20 代～40 代では、「不便になると思う」と回答したのは 10%以下となりました。

「10 代以下」を除き、年代が上がると「不便になると思う」と感じる人が増加する傾向にあります。

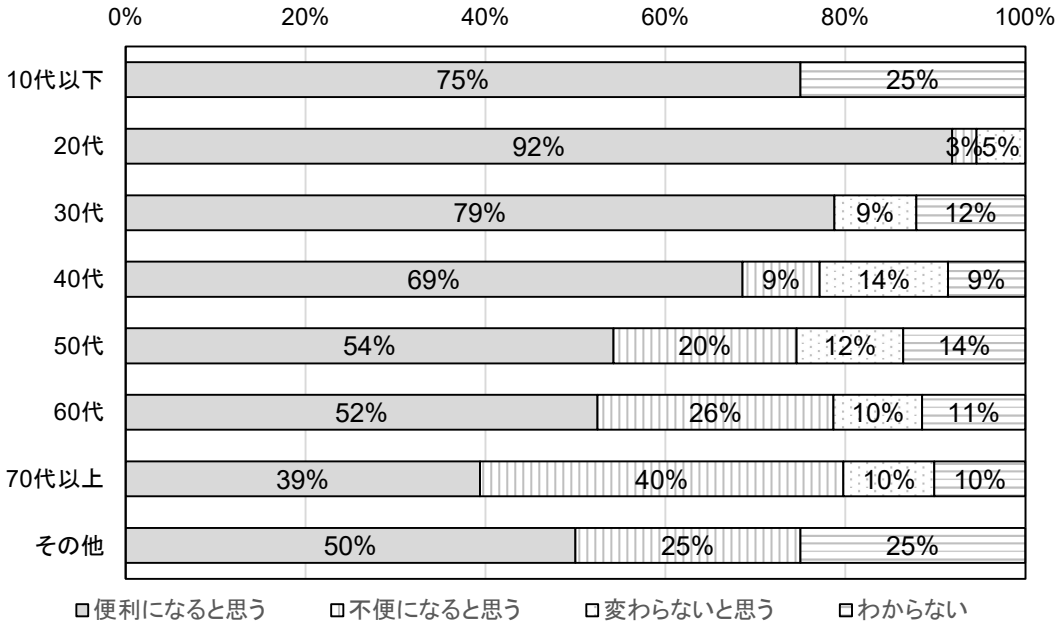

図 3-25　年齢でみる各種手続きがオンライン化された場合の感じ方

「会社役員」「会社員」「公務員」「学生」では「便利になると思う」と感じる人が70%以上となり多い傾向にあります。

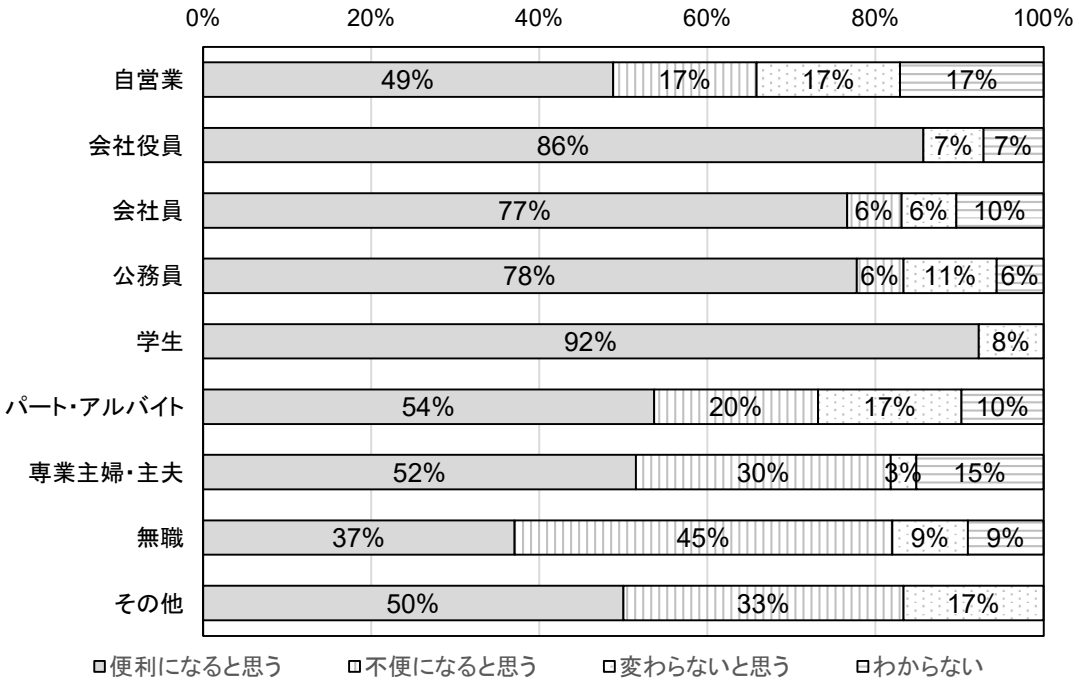

図 3-26　職業でみる各種手続きがオンライン化された場合の感じ方

■ 訪問課ごとのオンライン化された場合の感じ方

「生活福祉課」「高齢福祉課」「公共用地課」では、「便利になると思う」と感じる人より「不便になると思う」と感じる人が多い傾向にあります。

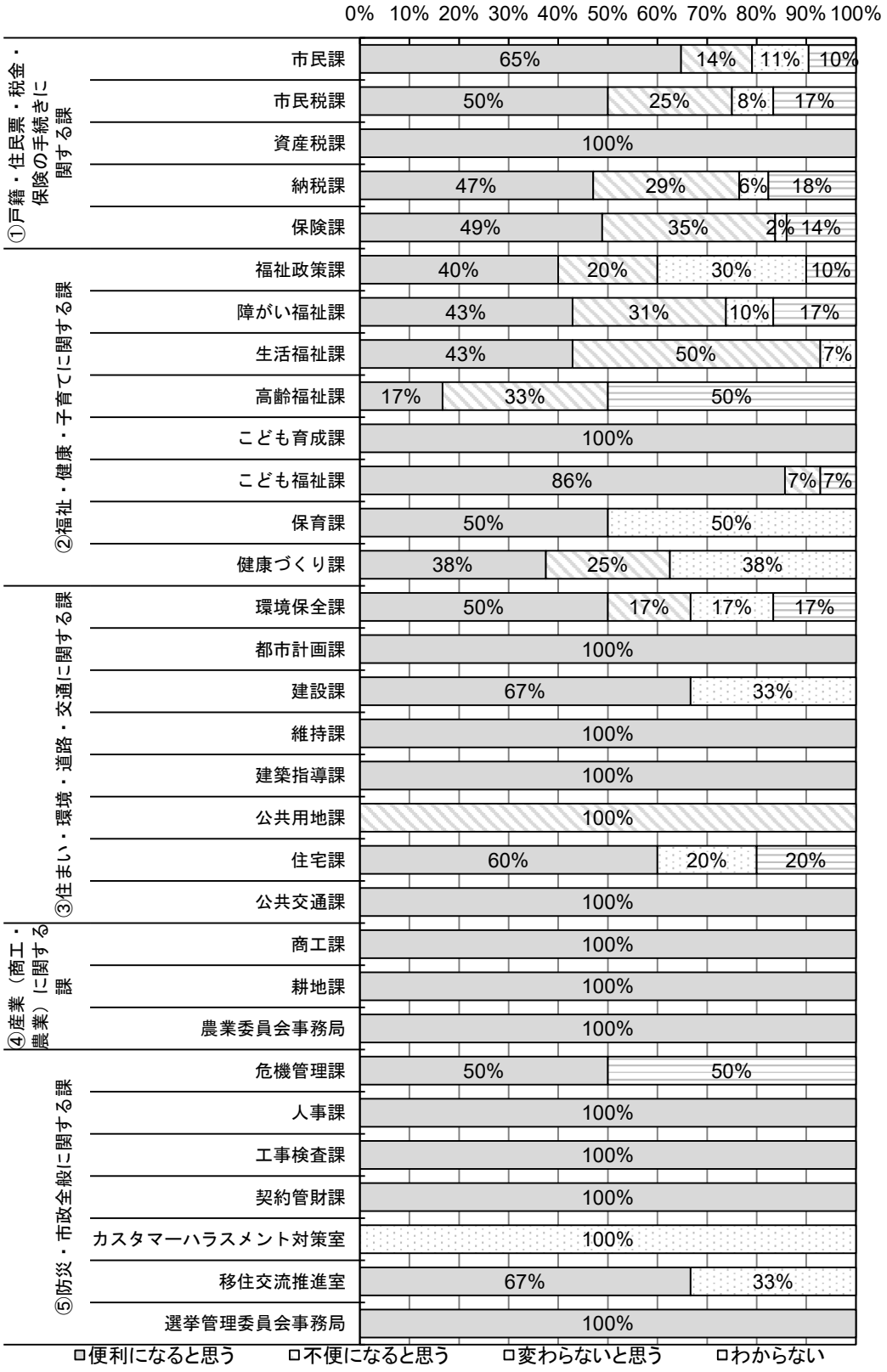

図 3-27　職業でみる各種手続きがオンライン化された場合の感じ方

表 3-9　訪問課ごとのオンライン化された場合の感じ方

		便利になると思う	不便になると思う	変わらないと思う	わからない	合計
①戸籍・住民票・税金・保険の手続きに関する課	市民課	68	15	12	10	105
	市民税課	6	3	1	2	12
	市民相談課	0	0	0	0	0
	資産税課	3	0	0	0	3
	納税課	8	5	1	3	17
	保険課	21	15	1	6	43
②福祉・健康・子育てに関する課	福祉政策課	4	2	3	1	10
	障がい福祉課	18	13	4	7	42
	生活福祉課	6	7	1	0	14
	高齢福祉課	1	2	0	3	6
	こども育成課	1	0	0	0	1
	こども福祉課	12	1	0	1	14
	保育課	2	0	2	0	4
	健康づくり課	3	2	3	0	8
③住まい・環境・道路・交通に関する課	環境・地域エネルギー課	0	0	0	0	0
	環境保全課	3	1	1	1	6
	都市計画課	1	0	0	0	1
	建設総務課	0	0	0	0	0
	建設課	2	0	1	0	3
	維持課	3	0	0	0	3
	建築指導課	2	0	0	0	2
	公共用地課	0	1	0	0	1
	住宅課	3	0	1	1	5
	交通ネットワーク課	0	0	0	0	0
	公共交通課	2	0	0	0	2
	自転車推進課	0	0	0	0	0
④産業（商工・農業）に関する課	商工課	1	0	0	0	1
	農政課	0	0	0	0	0
	耕地課	1	0	0	0	1
	農業委員会事務局	1	0	0	0	1
⑤防災・市政全般に関する課	危機管理課	1	0	0	1	2
	消防防災課	0	0	0	0	0
	行政管理課	0	0	0	0	0
	人事課	1	0	0	0	1
	工事検査課	1	0	0	0	1
	公共施設マネジメント課	0	0	0	0	0
	新庁舎整備課	0	0	0	0	0
	財政課	0	0	0	0	0
	契約管財課	2	0	0	0	2
	会計課	0	0	0	0	0
	DX推進本部	0	0	0	0	0
	カスタマーハラスメント対策室	0	0	1	0	1
	移住交流推進室	2	0	1	0	3
	総合戦略室	0	0	0	0	0
	秘書広報室	0	0	0	0	0
	選挙管理委員会事務局	4	0	0	0	4
	監査事務局	0	0	0	0	0
	議会事務局	0	0	0	0	0
	合計	183	67	33	36	319

③ 事前予約制が導入された場合の感じ方

「便利になると思う」が 62.0%と最も高く、次いで「不便になると思う」（17.8%）、「変わらないと思う」（12.7%）の順となっています。

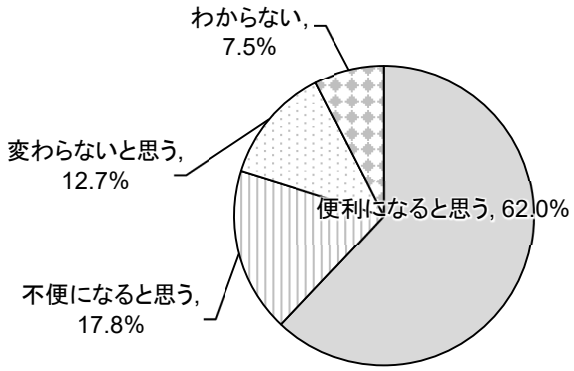

図 3-28　事前予約制が導入された場合の感じ方（n=332、単数回答）

■ 来庁者属性にみる事前予約制が導入された場合の感じ方

性別に関わらず、「便利になると思う」が最も高くなっています。

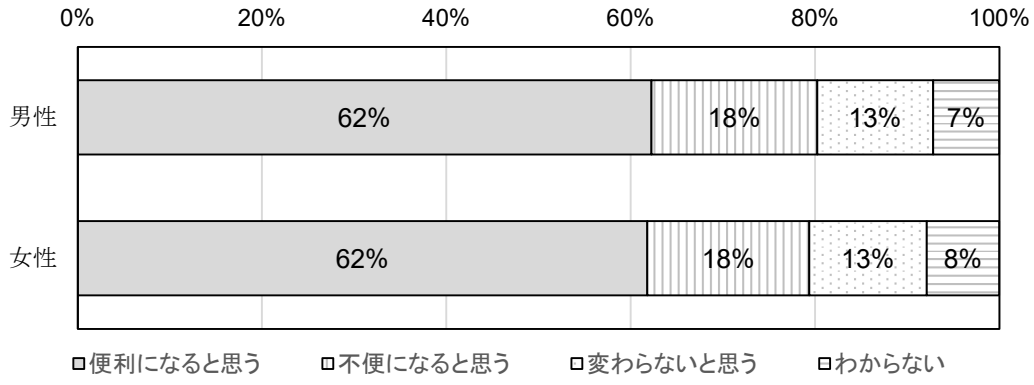

図 3-29　性別でみる事前予約制が導入された場合の感じ方

年代が上がると「不便になると思う」と感じる人が増加する傾向にあります。

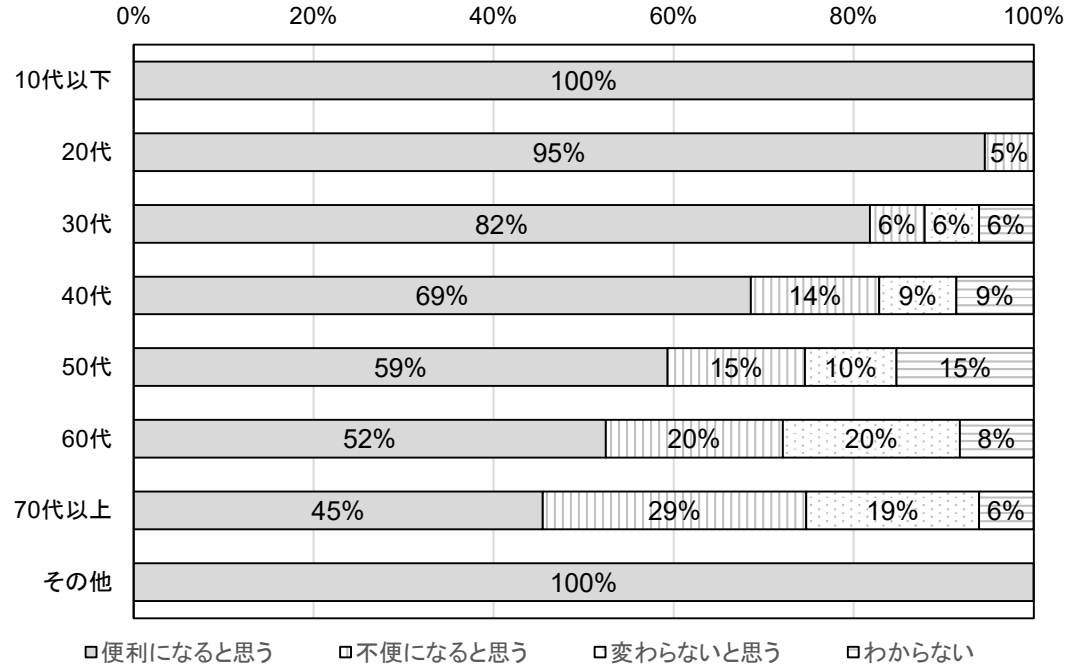

図 3-30　年齢でみる事前予約制が導入された場合の感じ方

職業にかかわらず、「便利になると思う」が最も高い傾向にあります。

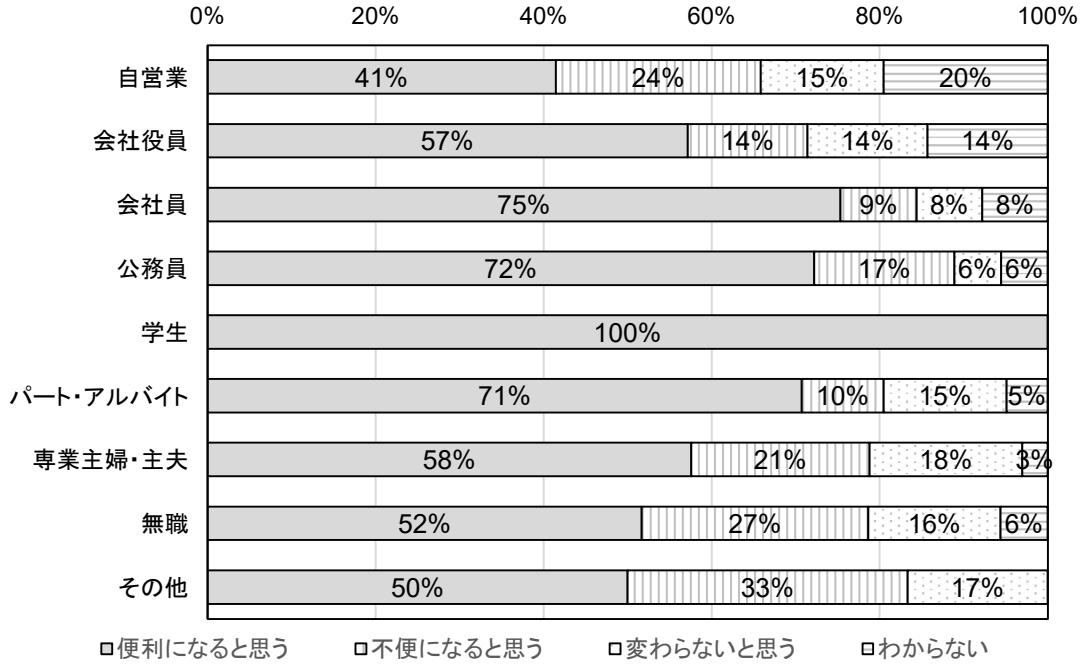

図 3-31　職業でみる事前予約制が導入された場合の感じ方

■ 訪問課ごとの事前予約制が導入された場合の感じ方

2 人以上の訪問があった課では、「保育課を除き」全ての課で、「便利になると思う」が最も高くなっています。

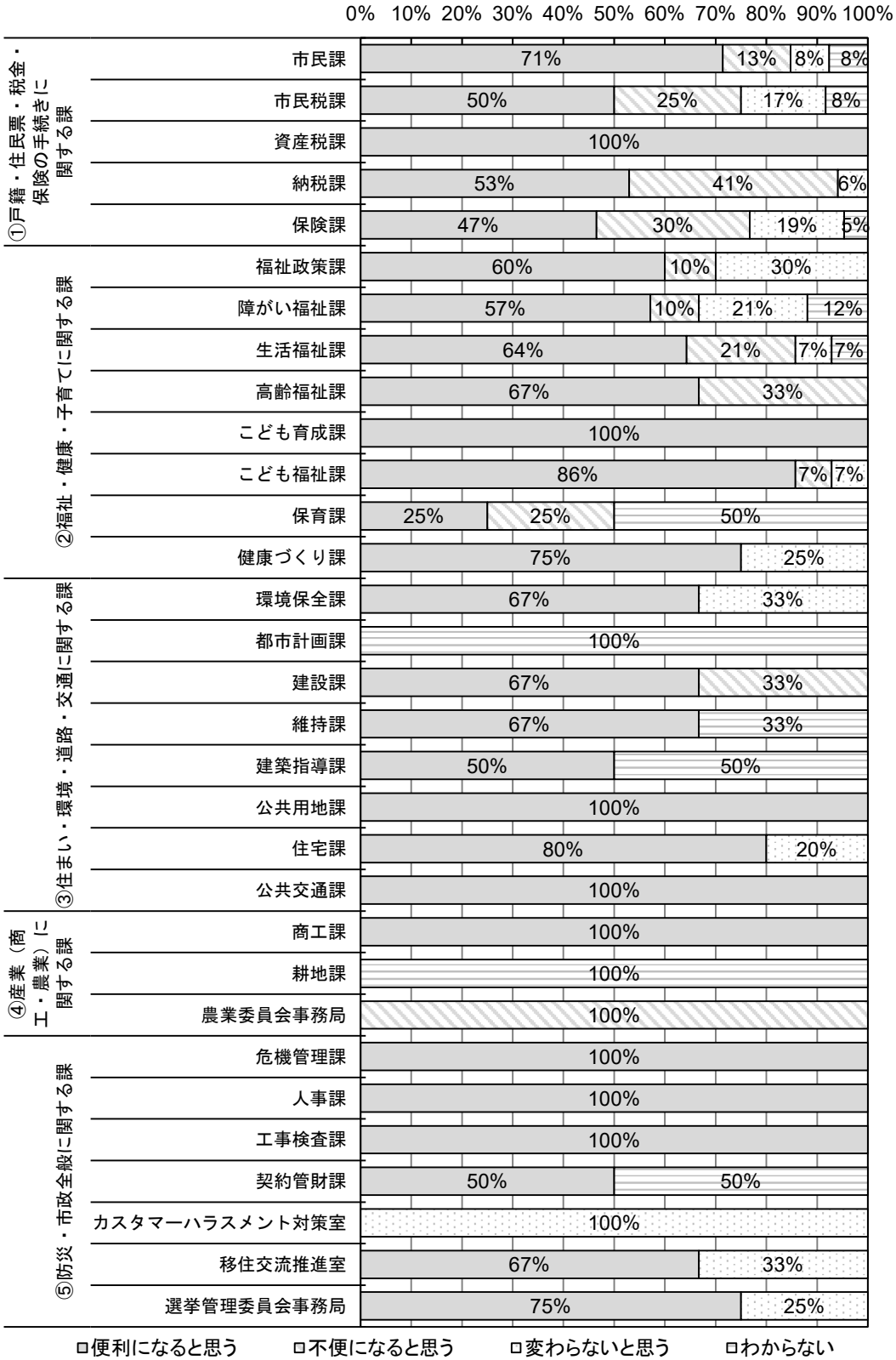

図 3-32　訪問課ごとの事前予約制が導入された場合の感じ方

表 3-10　訪問課ごとの事前予約制が導入された場合の感じ方

		便利になると思う	不便になると思う	変わらないと思う	わからない	合計
①戸籍・住民票・税金・保険の手続きに関する課	市民課	75	14	8	8	105
	市民税課	6	3	2	1	12
	市民相談課	0	0	0	0	0
	資産税課	3	0	0	0	3
	納税課	9	7	1	0	17
	保険課	20	13	8	2	43
②福祉・健康・子育てに関する課	福祉政策課	6	1	3	0	10
	障がい福祉課	24	4	9	5	42
	生活福祉課	9	3	1	1	14
	高齢福祉課	4	2	0	0	6
	こども育成課	1	0	0	0	1
	こども福祉課	12	1	1	0	14
	保育課	1	1	0	2	4
	健康づくり課	6	0	2	0	8
③住まい・環境・道路・交通に関する課	環境・地域エネルギー課	0	0	0	0	0
	環境保全課	4	0	2	0	6
	都市計画課	0	0	0	1	1
	建設総務課	0	0	0	0	0
	建設課	2	1	0	0	3
	維持課	2	0	0	1	3
	建築指導課	1	0	0	1	2
	公共用地課	1	0	0	0	1
	住宅課	4	0	1	0	5
	交通ネットワーク課	0	0	0	0	0
	公共交通課	2	0	0	0	2
	自転車推進課	0	0	0	0	0
④産業（商工・農業）に関する課	商工課	1	0	0	0	1
	農政課	0	0	0	0	0
	耕地課	0	0	0	1	1
	農業委員会事務局	0	1	0	0	1
⑤防災・市政全般に関する課	危機管理課	2	0	0	0	2
	消防防災課	0	0	0	0	0
	行政管理課	0	0	0	0	0
	人事課	1	0	0	0	1
	工事検査課	1	0	0	0	1
	公共施設マネジメント課	0	0	0	0	0
	新庁舎整備課	0	0	0	0	0
	財政課	0	0	0	0	0
	契約管財課	1	0	0	1	2
	会計課	0	0	0	0	0
	DX推進本部	0	0	0	0	0
	カスタマーハラスメント対策室	0	0	1	0	1
	移住交流推進室	2	0	1	0	3
	総合戦略室	0	0	0	0	0
	秘書広報室	0	0	0	0	0
	選挙管理委員会事務局	3	0	1	0	4
	監査事務局	0	0	0	0	0
	議会事務局	0	0	0	0	0
	合計	203	51	41	24	319

考察・所見

- 手続きをオンラインで行わなかった理由として、「対面で相談したい」「法律上出来ない」が約 50%を占めるため、オンライン化を検討する際には十分な検討が必要である。
- 「オンラインで出来るかわからない」「やり方が分からない」という来庁者には、オンラインでの実施方法や対応している手続きの周知方法が課題となる。
- P15、16 待ち時間、対応時間を訪問した時間帯で比較すると、午前よりも午後の方が長い傾向ある。両者ともに 11 時～12 時と 12 時～13 時で所要時間に大きな変動が生じている。この変動要因は、P10 来庁時間の分布を踏まえると、お昼休憩に伴う職員の減など、市側の受け入れ態勢によるものと考えられる。
- P14 訪問した課での対応時間が 10 分以内の割合は、63.5%である。来庁者の多くは数分の手続きのために、多大な移動時間をかけて来所している可能性が高い。
- P19　訪問した課での対応時間が 10 分以上の割合が 50%を越えるのは、高齢福祉課、保育課、都市計画課、建設課、維持課、建築指導課、カスタマーハラスメント対策室、移住交流推進室の８課室である。いずれの課室も、相手の実情や現場の状況等を聞き取り、課題整理や助言を行う相談やコンサルタント的な業務を提供している。
- P22　手続きを自宅等でオンライン（スマホ・PC 等）で行わなかった理由のうち、「対面で相談したい」が 26.7%を占めている。一方で、P10 の来庁の主な目的からは、相談目的の来庁は 18.3%である。こうしたことを踏まえると、「相談しながら手続きをするために来庁」というパターンが一定数存在することが伺える。こうしたことから、手続のオンライン化を推進に当たり、ガイダンス機能等、手続を円滑にするための充実等も必要

（６） 現在の市庁舎庁舎について

① 不便に感じている点

「その他（特になしを含む）」が 29.8%と最も高く、次いで「駐車場（満車のため入庫待ちをした、駐車がしにくい、駐車スペースが狭い等）」（27.6%）、「案内標示がわかりにくく、目的の窓口へ行きにくい」（19.6%）の順となっています。

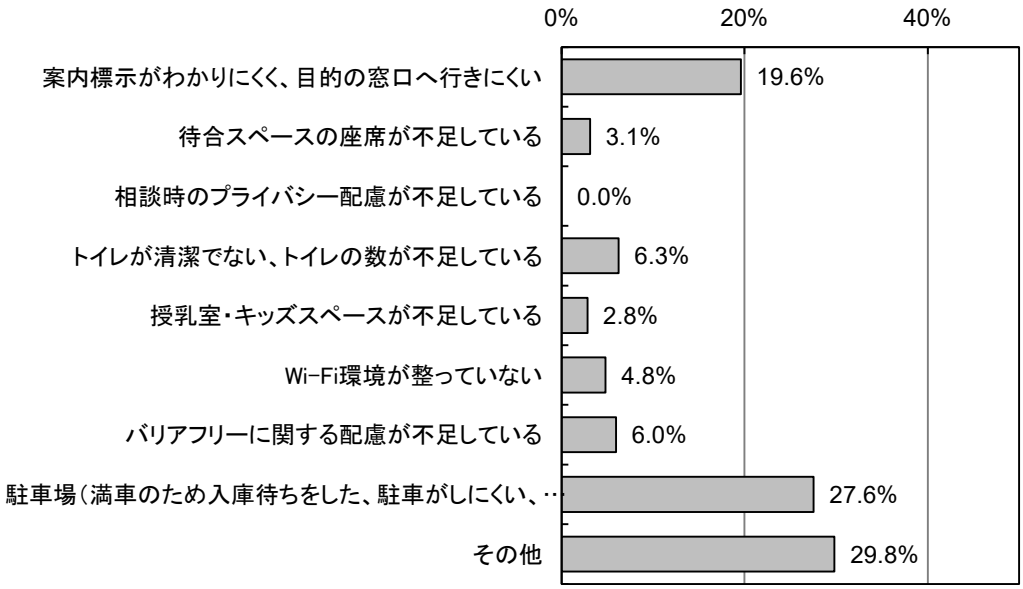

図 3-33　現在の市庁舎で不便に感じている点（n=352、複数回答）

表 3-11　現在の市庁舎で不便に感じている点（その他意見）

	その他意見
1	分棟
2	電話が通じない
3	わからない
4	分棟
5	本庁舎と東庁舎が分かれている点。
6	郵便局の ATM を設置されていない点。
7	時間の制約
8	庁舎の行き来
9	税金の使い道が不透明な点。
10	本日は待たされなかったが、いつも行くと 30 分以上待たされる
11	ご飯食べられる場所があるといい
12	駅から遠い。
13	建物がわかりづらい
14	暗い感じ
15	分棟

その他意見	
16	2～3 年前の職員の対応
17	分棟
18	支所で手続き出来るとよい
19	食堂が欲しい　5 階建がいいのでは
20	環境課が遠くなって行きずらい
21	古くて雰囲気が暗い　松本城の横に市役所があるのはどうか。
22	建物が古い
23	渡り廊下がわかりやすいといい
24	道が混んでいて行きづらい
25	分棟になっている
26	分棟になっている
27	窓口が分散してる
28	分棟になっている
29	分棟
30	建物が分かれてる
31	庁舎が狭い。庁舎入口にアルコール消毒を置いてほしい
32	建物別れてる
33	分棟になっている
34	市庁舎が分かれていて手続きがしづらい
35	各課に棟が分散している
36	庁舎が古くて狭い
37	ボロい
38	分棟になっている

考察・所見

- 駐車場について不便に感じている来庁者が約 27%と多く、駐車台数の十分な確保や駐車がしやすい空間の整備が求められる。
- 目的の窓口への行きにくさを感じている来庁者が約 20%と多く、その他意見として複数挙げられた分棟であることについて不便を感じる意見を踏まえると、窓口の集約方法やエントランス空間の分かりやすさについて十分に検討する必要がある。
- その他では「分棟」「建物が分かれてる」との意見が１５件あり、現在の庁舎において目的の窓口に訪問するために、許容しがたいストレスが発生していることが伺える。
- 来庁者が不便に感じている「駐車場」「案内表示」については、手続きのオンライン化や総合窓口の設置、ワンストップサービスの提供によって、解消できる可能性が伺える。

（７） 新庁舎について

① 新庁舎整備において重視すること

「手続きの円滑化」が 29.7%と最も高く、次いで「相談窓口」（22.0%）、「防災拠点」（15.6%）の順となっています。

その他の意見として、「見通しがよく、わかりやすい窓口」や「屋上からの見晴らしの良さを活用してほしい」などの意見がありました。

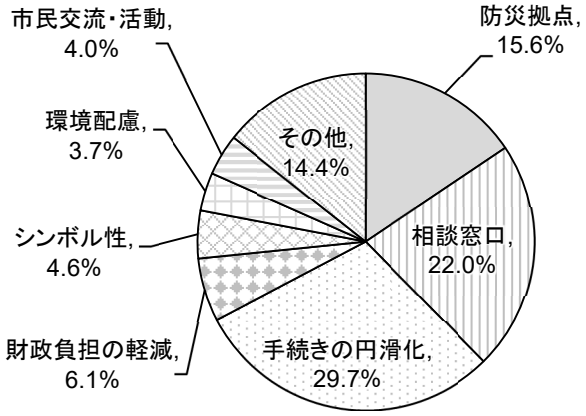

図 3-34　新庁舎整備において重視すること（n=327、単数回答）

表 3-12　新庁舎整備において重視すること（その他意見）

	その他意見
1	わからない
2	市民への情報発信が足りない
3	わかりやすさ
4	屋上からの眺めとゆっくりできる飲食店・スペース
5	新しい庁舎にしたらいい
6	職員の所作、態度
7	ラウンジスペース
8	分棟をやめて欲しい
9	食堂つくって欲しい
10	わからない
11	支所を活用する方が便利
12	駐車場に余裕を持って停めれるようにしてもらいたい
13	見通しがよく、わかりやすい窓口
14	一ヶ所にまとめてほしい
15	エコ
16	多言語対応

	その他意見
17	駐車場に入りやすくしてほしい
18	交通アクセス性の高さ(バス、電車、乗用車)
19	シャトルバスが欲しい
20	トイレの清潔さ
21	入り組んでないようにして欲しい
22	駐車場の台数増やして欲しい
23	一ヶ所に集めて欲しい
24	バリアフリー
25	職員の執務環境向上
26	駐車場を一か所に
27	密にならず感染対策できるのか疑問。
28	屋上からの見晴らしの良さを活用してほしい
29	駐車場
30	バリアフリー

② その他、新庁舎についての意見、要望

表 3-13　その他、新庁舎についての意見、要望

	その他、新庁舎についての意見、要望
1	市民が納得する整備案を提示して欲しい。
2	よりよくなることを願う
3	総合窓口に多く人を配置してほしい
4	誰でも気軽に、便利に利用できる庁舎を目指してほしい。
5	緊急時の対応、受け入れができる施設としてほしい。
6	職員の飲食スペースが市民から見えないようにしてほしい 昼休憩も担当の方にボタン等で知らせ、すぐ対応できる仕組みを導入してほしい
7	対面での職員の態度をよくしてほしい
8	駐車場不足
9	分棟は嫌だ
10	手続きの円滑化
11	お城側、本庁舎のスペースを大事にして欲しい
12	市民にとってよい庁舎にしてほしい
13	このままで良いと思う。建て替える必要が本当にあるのか。
14	一か所に集中してほしい
15	展望台が欲しい
16	支所に分割しないで、庁舎一つに集約して欲しい

その他、新庁舎についての意見、要望	
17	子連れで来やすい庁舎にしてほしい
18	松本城の隣なので、シンボリックな庁舎にして欲しい
19	塩尻市を参考に、使いやすい！デジタル化をしてほしい
20	今現在展望台が観光客含め人気です。 継続させてもらうか、上層部にレストラン等を入れていただくとよいと思います。
21	早く建て替えほしい
22	一ヶ所で手続き出来るとよい
23	総合案内の人員を多く配置してほしい。 駐車場との距離が離れない様にして欲しい。
24	駐車数がもう少し欲しい
25	環境に配慮した新庁舎にしてほしい。
26	早く建設してください
27	一つの建物で手続きを完結できるとよい
28	バリアフリー化に注力していただきたいです。
29	観光業としての活用をしてほしい
30	市民サービス向上につながる施設整備としてほしい
31	税務課がたまに威圧的に感じることがある 開放的で明るい感じにして欲しい
32	余計なお金はかけない
33	本庁舎のあったエリアを民間に解放してほしい。
34	分棟になっているのが不便。
35	食堂が欲しい！
36	駐車場をきちんと整備してほしい
37	市役所に電話して、人ではなく機械音声で選択式なのがあまり良くないので、新庁舎でもそうなるのであれば少し気になる
38	展望室は残して欲しい
39	機能分散してるので受付の場所を一つにしてほしい
40	対応窓口をわかりやすく。庁舎が分散型になっているのが、交通機関も少なくてとても不便。
41	市長に気軽に意見できる場がほしい。
42	松本城より低いものだといい
43	案内速度が早いといい
44	観光地に合ったデザインに、お城とかの景観を邪魔しないデザイン
45	使いやすい市役所にしてほしい。
46	対応が良い

その他、新庁舎についての意見、要望	
47	今の庁舎が狭くてわかりづらいので、出来るだけ早く建設してほしい。 保健師がいる施設が分散されていなくて、遠い支所に行かなきゃ行けないのが困る。 子育て支援を分散させて、気軽に行ける環境にしてほしい。
48	展望室を整備してほしい。
49	設備を新しくしてほしい
50	綺麗な庁舎にしてほしい。 災害対策をしっかりしてほしい。
51	手続きする課が庁舎に集結していなくて分散しているのが不便。 町会費を市の税金に含めて徴収するようにして欲しい。
52	対応時間はそのまま維持して欲しい
53	一か所にまとまっていた方がわかりやすいし、駐車場も一か所にしてほしい
54	駐車場台数が増えると良い。
55	手続きの内容によって予約かどうか選べるようにしてほしい。
56	駐車場は十分に確保してほしい。
57	各課の連携
58	カフェスペースや相談、ケース会議ができる空間、部屋がほしい。
59	役所の方で少し不親切な方がいる
60	新しいタイプの今の時代にあった庁舎にして欲しい。箱物にお金をかけるのではなく。
61	予約が必要なものと予約なしでできるものを分けて欲しい 時間かかるもの予約
62	早くやって欲しい
63	省力化をして欲しい

考察・所見

- **手続きの円滑化や相談窓口を重視する意見が半数を占めることから、来庁した際の利便性を重点的に検討することが必要と考えられる。**
- **その他の意見として、分棟の集約化や総合案内担当の増員を求める意見が多いことから、目的の手続きを行うための分かりやすさが重視されていることが読み取れる。**
- **「防災拠点」「相談窓口」「手続きの円滑化」が 67.3%に対し、「市民交流・活動」「環境配慮」「シンボル性」は 12.3%であり、来庁者の多くは実用性を重心していることが伺える。**

（８） 来庁者数調査

① 来庁者数計測結果

総来庁者数は、1200 人～1500 人程度でした。

開庁後及び閉庁前の 30 分～１時間は少ない傾向にあります。

表 3-14　時間帯別来庁者数計測結果

	7 月 27 日(月)		7 月 28 日(火)		7 月 29 日(水)	
8:30～9:00	55 人	3.6%	74 人	5.8%	59 人	4.8%
9:00～10:00	173 人	11.4%	203 人	16.0%	165 人	13.4%
10:00～11:00	179 人	11.8%	187 人	14.8%	195 人	15.9%
11:00～12:00	178 人	11.7%	148 人	11.7%	135 人	11.0%
12:00～13:00	192 人	12.6%	134 人	10.6%	138 人	11.2%
13:00～14:00	207 人	13.6%	135 人	10.7%	168 人	13.7%
14:00～15:00	241 人	15.9%	145 人	11.5%	175 人	14.3%
15:00～16:00	182 人	12.0%	146 人	11.5%	128 人	10.4%
16:00～17:00	111 人	7.3%	93 人	7.4%	65 人	5.3%
合計	1,518 人		1,265 人		1,228 人	

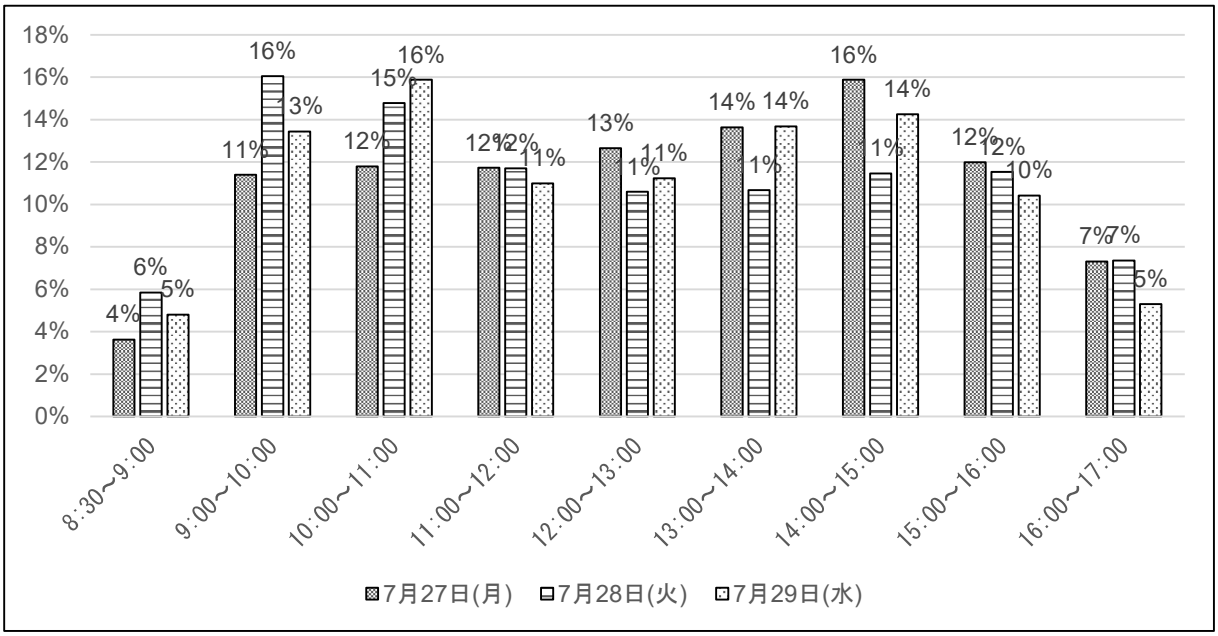

図 3-35　時間帯別来庁者数

② 滞留量予測

来庁者数計測結果及び来庁時間にみる訪問した課での待ち時間、対応時間を基に、待合スペースと窓口における滞留量の予測を行いました。

待合スペースにおける最大滞留人数は 29.3 人、窓口における最大滞留人数は 54.1 人と予測されます。

表 3-15　待合スペースにおける滞留量予測（待ち時間）

	7 月 27 日(月)				7 月 28 日(火)				7 月 29 日(水)			
	来庁者数	到着率(λ) 来庁者数/60 分	平均滞在時間 (W)	滞留人数 (L＝λ×W)	来庁者数	到着率(λ) 来庁者数/60 分	平均滞在時間 (W)	滞留人数 (L＝λ×W)	来庁者数	到着率(λ) 来庁者数/60 分	平均滞在時間 (W)	滞留人数 (L＝λ×W)
8:30～9:00	55	1.8	8.0	14.7	74	2.5	8.0	19.7	59	2.0	8.0	15.7
9:00～10:00	173	2.9	6.1	17.5	203	3.4	6.1	**20.5**	165	2.8	6.1	16.7
10:00～11:00	179	3.0	6.4	19.1	187	3.1	6.4	19.9	195	3.3	6.4	20.8
11:00～12:00	178	3.0	6.3	18.5	148	2.5	6.3	15.4	135	2.3	6.3	14.1
12:00～13:00	192	3.2	8.0	25.6	134	2.2	8.0	17.9	138	2.3	8.0	18.4
13:00～14:00	207	3.5	6.9	23.8	135	2.3	6.9	15.5	168	2.8	6.9	19.3
14:00～15:00	241	4.0	7.3	**29.3**	145	2.4	7.3	17.6	175	2.9	7.3	**21.2**
15:00～16:00	182	3.0	5.6	16.9	146	2.4	5.6	13.5	128	2.1	5.6	11.9
16:00～17:00	111	1.9	6.3	11.6	93	1.6	6.3	9.7	65	1.1	6.3	6.8
合計	1,518				1,265				1,228			

※太字は最大滞留人数

表 3-16　窓口における滞留量予測（対応時間）

	7 月 27 日(月)				7 月 28 日(火)				7 月 29 日(水)			
	来庁者数	到着率(λ) 来庁者数/60 分	平均滞在時間 (W)	滞留人数 (L＝λ×W)	来庁者数	到着率(λ) 来庁者数/60 分	平均滞在時間 (W)	滞留人数 (L＝λ×W)	来庁者数	到着率(λ) 来庁者数/60 分	平均滞在時間 (W)	滞留人数 (L＝λ×W)
8:30～9:00	55	1.8	12.7	23.2	74	2.5	12.7	31.2	59	2.0	12.7	24.9
9:00～10:00	173	2.9	13.6	39.1	203	3.4	13.6	**45.9**	165	2.8	13.6	37.3
10:00～11:00	179	3.0	15.0	44.8	187	3.1	15.0	46.8	195	3.3	15.0	48.8
11:00～12:00	178	3.0	9.2	27.2	148	2.5	9.2	22.6	135	2.3	9.2	20.6
12:00～13:00	192	3.2	15.5	49.6	134	2.2	15.5	34.6	138	2.3	15.5	35.7
13:00～14:00	207	3.5	13.6	46.8	135	2.3	13.6	30.5	168	2.8	13.6	38.0
14:00～15:00	241	4.0	13.5	**54.1**	145	2.4	13.5	32.6	175	2.9	13.5	**39.3**
15:00～16:00	182	3.0	14.0	42.4	146	2.4	14.0	34.0	128	2.1	14.0	29.8
16:00～17:00	111	1.9	8.8	16.2	93	1.6	8.8	13.6	65	1.1	8.8	9.5
合計	1,518				1,265				1,228			

4. 参考資料

来庁者アンケートの調査結果について、下記に示す内容を次項以降に整理しました。

（1）調査票

（2）集計結果一覧

（１） 調査票

松本市新庁舎整備に関するアンケート調査

日ごろは、松本市政にご理解とご協力をいただき、ありがとうございます。
松本市では、新庁舎整備に対する皆さまのご意向等についてのアンケートを実施することといたしました。
結果については、統計的に処理し個人が特定できる情報が公表されることはありませんので、ご多忙のところ恐縮ですが、率直なご意見をお寄せいただけますようお願い申し上げます。

令和８年７月
松本市総務部新庁舎整備課

・回答される方ご本人が該当する選択肢に○を付けて、ご回答ください。
・回答の所要時間は、２～３分程度です。
・回答期限は、７月31日（金）です。
・回答方法※①②のどちらか１つを選び回答してください。（①と②の重複回答、②からの複数回答はできません。）

①書面による回答
本アンケート用紙にご記入いただき、窓口もしくは調査員に、ご提出ください。
名前や住所をご記入いただく必要はありません。

②QR コードからの回答
お手持ちのスマートフォン等から、右の二次元コードを読み込み、ご回答ください。

【お問い合わせ】
松本市　総務部新庁舎整備課
電話　：0263-32-3413
E-mail：shinchousha@city.matsumoto.lg.jp

あなたご自身について

問１　あなたの性別を教えてください。（○は１つ）

１．男性　　２．女性　　３．その他

問２　あなたの年齢を教えてください。（○は１つ）

１．10 代以下　　２．20 代　　３．30 代　　４．40 代　　５．50 代
６．60 代　　７．70 代以上　　８．その他（　　）

問３　ご職業を教えてください。（○は１つ）

１．自営業　　２．会社役員　　３．会社員　　４．公務員　　５．学生
６．パート・アルバイト　　７．専業主婦・主夫　　８．無職
９．その他（　　）

ご同行者について

問４　何名で来庁されたか教えてください。（ご自身を含む）（○は１つ）

１．１人（ご自身のみ）　　２．２人　　３．３人
４．４人　　５．その他（　　）

問５　ご同行者の方について、教えてください。（当てはまる項目すべてに○）

１．お子さま（未就学児）　　２．お子さま（ベビーカー利用）　　３．介助者
４．同行者なし　　５．その他（　　）

市役所庁舎への来庁について

問 6　来庁頻度を教えてください。（○は 1 つ）

1．ほぼ毎日	2．１週間に１～２回	3．１か月に 1～2 回
4．１年に２～４回	5．１年に１回	6．数年に１回
7．その他（　　）		

問 7　来庁時の交通手段を教えてください。（○は 1 つ）

1．公共交通機関（電車・バス等）	2．自家用車	3．自転車・バイク
4．タクシー	5．徒歩	

問 8　来庁の主な目的を教えてください。（当てはまる項目すべてに○）

1．届出	2．相談	3．支払い	4．打合せ	5．期日前投票
5．その他（　　）				

問 9　本日の来庁時間を教えてください。（○は 1 つ）

1．８時～９時	2．９時～10 時	3．10 時～11 時	4．11 時～12 時
5．12～13 時	6．13 時～14 時	7．14 時～15 時	8．15 時～16 時
9．16 時～17 時	１０．17 時～18 時		

訪問された課について

問 10　**1 つ目に訪問された課**を教えてください。

問 11　**1 つ目に訪問された課**での待ち時間について教えてください。（○は 1 つ）

1．5 分以内	2．5～10 分	3．10～20 分
4．20～30 分	5．30 分以上	

問 12　**1 つ目に訪問された課**での対応時間について教えてください。（○は 1 つ）

1．5 分以内	2．5～10 分	3．10～20 分
4．20～30 分	5．30 分以上	

問 13　**2 つ目に訪問された課**を教えてください。

問 14　**2 つ目に訪問された課**での待ち時間について教えてください。（○は 1 つ）

1．5 分以内	2．5～10 分	3．10～20 分
4．20～30 分	5．30 分以上	

問 15　**2 つ目に訪問された課**での対応時間について教えてください。（○は 1 つ）

1．5 分以内	2．5～10 分	3．10～20 分
4．20～30 分	5．30 分～1 時間	6．1 時間以上

問 16　**3 つ目に訪問された課**を教えてください。

問 17　**3 つ目に訪問された課**での待ち時間について教えてください。（○は 1 つ）

1．5 分以内	2．5～10 分	3．10～20 分
4．20～30 分	5．30 分以上	

問 18　**3 つ目に訪問された課**での対応時間について教えてください。（○は 1 つ）

1．5 分以内	2．5～10 分	3．10～20 分
4．20～30 分	5．30 分～1 時間	6．1 時間以上

問 19　**4 つ以上の課に訪問**された方は、4 つ目以降の課での待ち時間の合計について教えてください。（○は 1 つ）

1．5 分以内	2．5～10 分	3．10～20 分
4．20～30 分	5．30 分以上	

問 20　**4 つ以上の課に訪問**された方は、4 つ目以降の課での対応時間の合計について教えてください。（○は 1 つ）

1．5 分以内	2．5～10 分	3．10～20 分
4．20～30 分	5．30 分以上	

オンライン手続きについて

問 21　本日の手続きを自宅等でオンライン（スマホ・PC 等）で行わなかった理由を教えてください。（○は 1 つ）

1．オンラインで出来るかわからない	2．やり方がわからない	
3．対面で相談したい	4．ついでに寄った	5．紙の控えが欲しい
6．法律上出来ない	7．その他（　　）	

問 22　各種手続きがオンライン化（スマホ等で完結）された場合、どのように感じるか教えてください。（○は 1 つ）

1．便利になると思う	2．不便になると思う
3．変わらないと思う	4．わからない

問 23　窓口での待ち時間をできるだけ短くすることを目的に、事前予約制の導入を検討しています。窓口での手続きに事前予約制を導入した場合、どのように感じるか教えてください。（○は 1 つ）

1．便利になると思う	2．不便になると思う
3．変わらないと思う	4．わからない

以下の予約手順イメージを踏まえ、ご回答お願いいたします。
手順①　市公式 LINE や HP 等から予約システムにアクセスし、事前に手続き内容や来庁日時を予約します。
手順②　予約した時間に来庁し、手続きを行います。

現在の市役所庁舎について

問 24　不便に感じている点について教えてください。（当てはまる項目すべてに○）

1．案内標示がわかりにくく、目的の窓口へ行きにくい
2．待合スペースの座席が不足している
3．相談時のプライバシー配慮が不足している（周囲の視線や声の漏れが気になる等）
4．トイレが清潔でない、トイレの数が不足している
5．授乳室・キッズスペースが不足している
6．Wi-Fi 環境が整っていない
7．バリアフリーに関する配慮が不足している
（段差が多い、通路が狭い、エレベーターが遠い等）
8．駐車場（満車のため入庫待ちをした、駐車がしにくい、駐車スペースが狭い等）
9．その他（　　）

新庁舎について

問 25　新庁舎の整備において重視することを教えてください。（○は 1 つ）

1．防災拠点	2．相談窓口	3．手続きの円滑化
4．財政負担の軽減	5．シンボル性	6．環境配慮
7．市民交流・活動	8．その他（　　）	

問 26　その他、新庁舎についてご意見、ご要望がありましたらご記入ください。

以上でアンケート調査は終了です。ご協力ありがとうございました。

（２） 集計結果一覧

あなたご自身について

問１ あなたの性別を教えてください。

設問		回答者数	割合
1	男性	167	50.2%
2	女性	166	49.8%
3	その他	0	0.0%
	合計(有効回答)	333	100.0%

問２ あなたの年齢を教えてください。

設問		回答者数	割合
1	10 代以下	4	1.2%
2	20 代	37	11.1%
3	30 代	33	9.9%
4	40 代	35	10.5%
5	50 代	59	17.7%
6	60 代	61	18.3%
7	70 代以上	100	30.0%
8	その他	4	1.2%
	合計(有効回答)	333	100.0%

その他意見			
1	80	3	80 代
2	90 代	4	80 代

問３ ご職業を教えてください。

設問		回答者数	割合
1	自営業	41	12.3%
2	会社役員	14	4.2%
3	会社員	77	23.1%
4	公務員	18	5.4%
5	学生	13	3.9%
6	パート・アルバイト	41	12.3%
7	専業主婦・主夫	34	10.2%
8	無職	89	26.7%
9	その他	6	1.8%
	合計(有効回答)	333	100.0%

その他意見			
1	単発のお仕事	4	事務員
2	派遣社員	5	法人職員
3	非正規雇用	6	農家

ご同行者について

問４　何名で来庁されたか教えてください(ご自身を含む)。

設問		回答者数	割合
1	１人(ご自身のみ)	252	75.7%
2	２人	69	20.7%
3	３人	9	2.7%
4	４人	3	0.9%
5	その他	0	0.0%
	合計(有効回答)	333	100.0%

問５　ご同行者の方について、教えてください。

設問		回答数	回答率	構成割合
1	お子さま(未就学児)	12	21.1%	19.7%
2	お子さま(ベビーカー利用)	3	5.3%	4.9%
3	介助者	2	3.5%	3.3%
4	同行者なし	3	5.3%	4.9%
5	その他	41	71.9%	67.2%
	合計(有効回答)	61	107.0%	100.0%
	回答者数	57		

その他意見			
1	かぞく	22	妻
2	妻	23	母親
3	配偶者	24	夫
4	配偶者　孫	25	夫
5	祖父母	26	夫婦
6	小学生	27	夫婦
7	妻	28	夫
8	母	29	夫婦
9	夫	30	夫婦
10	婚約者	31	妻
11	婚約者	32	夫
12	姉妹	33	父
13	兄弟	34	夫
14	夫婦	35	友人
15	家族	36	同僚
16	奥様	37	職場の先輩
17	友人	38	配偶者
18	奥様	39	夫
19	夫婦	40	その他
20	妻	41	その他
21	お母様		

市役所庁舎への来庁について

問 6　来庁頻度を教えてください。

設問		回答者数	割合
1	ほぼ毎日	4	1.2%
2	1 週間に 1～2 回	9	2.7%
3	1 か月に 1～2 回	59	17.7%
4	1 年に 2～4 回	157	47.1%
5	1 年に 1 回	62	18.6%
6	数年に 1 回	36	10.8%
7	その他	6	1.8%
	合計(有効回答)	333	100.0%

その他意見			
1	初めて	4	初めて
2	祖父の用事につき	5	はじめて
3	初めて		

問 7　来庁時の交通手段を教えてください。

設問		回答者数	割合
1	公共交通機関(電車・バス等)	10	3.0%
2	自家用車	231	69.4%
3	自転車・バイク	45	13.5%
4	タクシー	3	0.9%
5	徒歩	44	13.2%
	合計(有効回答)	333	100.0%

問 8　本日の来庁時間を教えてください。

設問		回答者数	割合
1	8 時～9 時	14	4.2%
2	9 時～10 時	65	19.5%
3	10 時～11 時	58	17.4%
4	11 時～12 時	34	10.2%
5	12 時～13 時	23	6.9%
6	13 時～14 時	40	12.0%
7	14 時～15 時	43	12.9%
8	15 時～16 時	43	12.9%
9	16 時～17 時	12	3.6%
10	17 時～18 時	1	0.3%
	合計(有効回答)	333	100.0%

問 9　来庁の主な目的を教えてください。

設問		回答者数	割合
1	届出	144	43.2%
2	相談	61	18.3%
3	支払い	6	1.8%
4	打合せ	10	3.0%
5	期日前投票	74	22.2%
6	その他	38	11.4%
	合計(有効回答)	333	100.0%

その他意見			
1	記帳	21	集金
2	証明書発行	22	自立支援の更新
3	自宅前の道路の相談	23	印鑑登録
4	書類発行	24	住民票取得
5	書類の受け取り	25	展望台
6	固定資産の確認	26	マイナンバー更新
7	書類提出	27	申請
8	採用試験	28	書類の申込
9	住民票取得	29	更新手続き
10	書類発行	30	展望台
11	請求書提出	31	申請
12	申請	32	証明書の受け取り
13	手帳の更新	33	保健所の書き換え
14	書類受け取り	34	戸籍謄本の受け取り
15	証明書の交付	35	証明書発行
16	証明書の申請	36	申請
17	証明書の受取	37	住民票受け取り
18	証明書の取得	38	証明書発行
19	書類提出		
20	仕事		

訪問された課について

問 10　訪問された課を教えてください。

設問		回答数	回答率	構成割合
1	戸籍・住民票・税金・保険の手続きに関する課	181	67.5%	56.6%
2	福祉・健康・子育てに関する課	99	36.9%	30.9%
3	住まい・環境・道路・交通に関する課	23	8.6%	7.2%
4	産業(商工・農業)に関する課	3	1.1%	0.9%
5	防災・市政全般に関する課	14	5.2%	4.4%
	合計(有効回答)	320	119.4%	100.0%
	回答者数	268		
	回答なし	65		

訪問された課の詳細

			回答数	回答率	構成割合
1	①戸籍・住民票・税金・保険の手続きに関する課	市民課	106	39.6%	33.1%
2		市民税課	12	4.5%	3.8%
3		市民相談課	0	0.0%	0.0%
4		資産税課	3	1.1%	0.9%
5		納税課	17	6.3%	5.3%
6		保険課	43	16.0%	13.4%
7	②福祉・健康・子育てに関する課	福祉政策課	10	3.7%	3.1%
8		障がい福祉課	42	15.7%	13.1%
9		生活福祉課	14	5.2%	4.4%
10		高齢福祉課	6	2.2%	1.9%
11		こども育成課	1	0.4%	0.3%
12		こども福祉課	14	5.2%	4.4%
13		保育課	4	1.5%	1.3%
14		健康づくり課	8	3.0%	2.5%
15	③住まい・環境・道路・交通に関する課	環境・地域エネルギー課	0	0.0%	0.0%
16		環境保全課	6	2.2%	1.9%
17		都市計画課	1	0.4%	0.3%
18		建設総務課	0	0.0%	0.0%
19		建設課	3	1.1%	0.9%
20		維持課	3	1.1%	0.9%
21		建築指導課	2	0.7%	0.6%
22		公共用地課	1	0.4%	0.3%
23		住宅課	5	1.9%	1.6%
24		交通ネットワーク課	0	0.0%	0.0%
25		公共交通課	2	0.7%	0.6%
26		自転車推進課	0	0.0%	0.0%
27	④産業（商工・農業）に関する課	商工課	1	0.4%	0.3%
28		農政課	0	0.0%	0.0%
29		耕地課	1	0.4%	0.3%
30		農業委員会事務局	1	0.4%	0.3%

			回答数	回答率	構成割合
31	⑤防災・市政全般に関する課	危機管理課	2	0.7%	0.6%
32		消防防災課	0	0.0%	0.0%
33		行政管理課	0	0.0%	0.0%
34		人事課	1	0.4%	0.3%
35		工事検査課	1	0.4%	0.3%
36		公共施設マネジメント課	0	0.0%	0.0%
37		新庁舎整備課	0	0.0%	0.0%
38		財政課	0	0.0%	0.0%
39		契約管財課	2	0.7%	0.6%
40		会計課	0	0.0%	0.0%
41		DX 推進本部	0	0.0%	0.0%
42		カスタマーハラスメント対策室	1	0.4%	0.3%
43		移住交流推進室	3	1.1%	0.9%
44		総合戦略室	0	0.0%	0.0%
45		秘書広報室	0	0.0%	0.0%
46		選挙管理委員会事務局	4	1.5%	1.3%
47		監査事務局	0	0.0%	0.0%
48		議会事務局	0	0.0%	0.0%
合計(有効回答)			320	119.4%	100.0%
回答者数			268		

問 11　訪問された課での待ち時間について教えてください。

設問		回答数	回答率	構成割合
1	5 分以内	264	98.5%	82.5%
2	5～10 分	43	16.0%	13.4%
3	10～20 分	7	2.6%	2.2%
4	20～30 分	5	1.9%	1.6%
5	30 分以上	1	0.4%	0.3%
合計(有効回答)		320	119.4%	100.0%
回答者数		268		
回答なし		65		

問 12　訪問された課での対応時間について教えてください。

設問		回答数	回答率	構成割合
1	5 分以内	124	46.3%	38.8%
2	5～10 分	111	41.4%	34.7%
3	10～20 分	54	20.1%	16.9%
4	20～30 分	12	4.5%	3.8%
5	30 分以上	19	7.1%	5.9%
合計(有効回答)		320	119.4%	100.0%
回答者数		268		
回答なし		65		

オンライン手続きについて

問 13　本日の手続きを自宅等でオンライン(スマホ・PC 等)で行わなかった理由を教えてください。

設問		回答者数	割合
1	オンラインで出来るかわからない	67	20.4%
2	やり方がわからない	42	12.8%
3	対面で相談したい	88	26.7%
4	ついでに寄った	18	5.5%
5	紙の控えが欲しい	9	2.7%
6	法律上出来ない	82	24.9%
7	その他	23	7.0%
	合計(有効回答)	329	100.0%

その他意見			
1	試したが、LINE 登録ができなかったため。	13	対面の必要がある
2	オンライン手続きを考えなかった	14	選挙だったから
3	スマホを持っていなかったため。	15	集金するので
4	打ち込みが面倒	16	対面の必要がある
5	展望台	17	来ないとできない
6	試験のため	18	オンラインで対応したものの確認
7	本籍が他県で、オンラインを手間に感じた	19	オンラインでできない
8	マイナンバーがない	20	対面の必要がある
9	来る必要があった	21	紙提出
10	対面の必要があった	22	卒業研究により職員の方へインタビュー
11	書面提出のため。	23	対面の必要がある
12	対面でないと手続きできないため	24	

問 14　各種手続きがオンライン化(スマホ等で完結)された場合、どのように感じるか教えてください。

設問		回答者数	割合
1	便利になると思う	192	57.8%
2	不便になると思う	73	22.0%
3	変わらないと思う	33	9.9%
4	わからない	34	10.2%
	合計(有効回答)	332	100.0%

問 15　窓口での待ち時間をできるだけ短くすることを目的に、事前予約制の導入を検討しています。
窓口での手続きに事前予約制を導入した場合、どのように感じるか教えてください。

設問		回答者数	割合
1	便利になると思う	206	62.0%
2	不便になると思う	59	17.8%
3	変わらないと思う	42	12.7%
4	わからない	25	7.5%
	合計(有効回答)	332	100.0%

現在の市役所庁舎について

問 16　本日の手続きを自宅等でオンライン(スマホ・PC 等)で行わなかった理由を教えてください。

設問		回答数	回答率	構成割合
1	案内標示がわかりにくく、目的の窓口へ行きにくい	69	24.7%	19.6%
2	待合スペースの座席が不足している	11	3.9%	3.1%
3	相談時のプライバシー配慮が不足している(周囲の視線や声の漏れが気になる等)	0	0.0%	0.0%
4	トイレが清潔でない、トイレの数が不足している	22	7.9%	6.3%
5	授乳室・キッズスペースが不足している	10	3.6%	2.8%
6	Wi-Fi 環境が整っていない	17	6.1%	4.8%
7	バリアフリーに関する配慮が不足している (段差が多い、通路が狭い、エレベーターが遠い等)	21	7.5%	6.0%
8	駐車場(満車のため入庫待ちをした、駐車がしにくい、駐車スペースが狭い等)	97	34.8%	27.6%
9	その他	105	37.6%	29.8%
	合計(有効回答)	352	126.2%	100.0%
	回答者数	279		
	回答なし	54		

その他意見			
1	分棟	20	環境課が遠くなて行きずらい
2	電話が通じない	21	古くて雰囲気が暗い　松本城の横に市役所があるのはどうか。
3	わからない	22	建物が古い
4	分棟	23	渡り廊下がわかりやすいといい
5	本庁舎と東庁舎が分かれている点。	24	道が混んでいて行きづらい
6	郵便局の ATM を設置されていない点。	25	分棟になっている
7	時間の制約	26	分棟になっている
8	庁舎の行き来	27	窓口が分散してる
9	税金の使い道が不透明な点。	28	分棟になっている
10	本日は待たされなかったが、いつも行くと 30 分以上待たされる	29	分棟
11	ご飯食べられる場所があるといい	30	建物が分かれてる
12	駅から遠い。	31	庁舎が狭い。庁舎入口にアルコール消毒を置いてほしい
13	建物がわかりづらい	32	建物別れてる
14	暗い感じ	33	分棟になっている
15	分棟	34	市庁舎が分かれていて手続きがしづらい
16	2～3 年前の職員の対応	35	各課に棟が分散している
17	分棟	36	庁舎が古くて狭い
18	支所で手続き出来るとよい	37	ボロい
19	食堂が欲しい　5 階建がいいのでは	38	分棟になっている

新庁舎について

問 17　新庁舎の整備において重視することを教えてください。

設問		回答者数	割合
1	防災拠点	51	15.6%
2	相談窓口	72	22.0%
3	手続きの円滑化	97	29.7%
4	財政負担の軽減	20	6.1%
5	シンボル性	15	4.6%
6	環境配慮	12	3.7%
7	市民交流・活動	13	4.0%
8	その他	47	14.4%
	合計（有効回答）	327	100.0%

その他意見			
1	わからない	16	多言語対応
2	市民への情報発信が足りない	17	駐車場に入りやすくしてほしい
3	わかりやすさ	18	交通アクセス性の高さ（バス、電車、乗用車）
4	屋上からの眺めとゆっくりできる飲食店・スペース	19	シャトルバスが欲しい
5	新しい庁舎にしたらいい	20	トイレの清潔さ
6	職員の所作、態度	21	入り組んでないようにして欲しい
7	ラウンジスペース	22	駐車場の台数増やして欲しい
8	分棟をやめて欲しい	23	一ヶ所に集めて欲しい
9	食堂つくって欲しい	24	バリアフリー
10	わからない	25	職員の執務環境向上
11	支所を活用する方が便利	26	駐車場を一か所に
12	駐車場に余裕を持って停めれるようにしてもらいたい	27	密にならず感染対策できるのか疑問。
13	見通しがよく、わかりやすい窓口	28	屋上からの見晴らしの良さを活用してほしい
14	一ヶ所にまとめてほしい	29	駐車場
15	エコ	30	バリアフリー

問 18　その他、新庁舎についてご意見、ご要望がありましたらご記入ください。

その他意見	
1	市民が納得する整備案を提示して欲しい。
2	よりよくなることを願う
3	総合窓口に多く人を配置してほしい
4	誰でも気軽に、便利に利用できる庁舎を目指してほしい。
5	緊急時の対応、受け入れができる施設としてほしい。

その他意見	
6	職員の飲食スペースが市民から見えないようにしてほしい 昼休憩も担当の方にボタン等で知らせ、すぐ対応できる仕組みを導入してほしい
7	対面での職員の態度をよくしてほしい
8	駐車場不足
9	分棟は嫌だ
10	手続きの円滑化
11	お城側、本庁舎のスペースを大事にして欲しい
12	市民にとってよい庁舎にしてほしい
13	このままで良いと思う。建て替える必要が本当にあるのか。
14	一か所に集中してほしい
15	展望台が欲しい
16	支所に分割しないで、庁舎一つに集約して欲しい
17	子連れで来やすい庁舎にしてほしい
18	松本城の隣なので、シンボリックな庁舎にして欲しい
19	塩尻市を参考に、使いやすい！デジタル化をしてほしい
20	今現在展望台が観光客含め人気です。 継続させてもらうか、上層部にレストラン等を入れていただくとよいと思います。
21	早く建て替えほしい
22	一ヶ所で手続き出来るとよい
23	総合案内の人員を多く配置してほしい。 駐車場との距離が離れない様にして欲しい。
24	駐車数がもう少し欲しい
25	環境に配慮した新庁舎にしてほしい。
26	早く建設してください
27	一つの建物で手続きを完結できるとよい
28	バリアフリー化に注力していただきたいです。
29	観光業としての活用をしてほしい
30	市民サービス向上につながる施設整備としてほしい
31	税務課がたまに威圧的に感じることがある 開放的で明るい感じにして欲しい
32	余計なお金はかけない
33	本庁舎のあったエリアを民間に解放してほしい。
34	分棟になっているのが不便。
35	食堂が欲しい！
36	駐車場をきちんと整備してほしい
37	市役所に電話して、人ではなく機械音声で選択式なのがあまり良くないので、新庁舎でもそうなるのであれば少し気になる
38	展望室は残して欲しい
39	機能分散してるので受付の場所を一つにしてほしい
40	対応窓口をわかりやすく。庁舎が分散型になっているのが、交通機関も少なくてとても不便。

その他意見	
41	市長に気軽に意見できる場がほしい。
42	松本城より低いものだといい
43	案内速度が早いといい
44	観光地に合ったデザインに、お城とかの景観を邪魔しないデザイン
45	使いやすい市役所にしてほしい。
46	対応が良い
47	今の庁舎が狭くてわかりづらいので、出来るだけ早く建設してほしい。 保健師がいる施設が分散されていなくて、遠い支所に行かなきゃ行けないのが困る。 子育て支援を分散させて、気軽に行ける環境にしてほしい。
48	展望室を整備してほしい。
49	設備を新しくしてほしい
50	綺麗な庁舎にしてほしい。 災害対策をしっかりしてほしい。
51	手続きする課が庁舎に集結していなくて分散しているのが不便。 町会費を市の税金に含めて徴収するようにして欲しい。
52	対応時間はそのまま維持して欲しい
53	一か所にまとまっていた方がわかりやすいし、駐車場も一か所にしてほしい
54	駐車場台数が増えると良い。
55	手続きの内容によって予約かどうか選べるようにしてほしい。
56	駐車場は十分に確保してほしい。
57	各課の連携
58	カフェスペースや相談、ケース会議ができる空間、部屋がほしい。
59	役所の方で少し不親切な方がいる
60	新しいタイプの今の時代にあった庁舎にして欲しい。箱物にお金をかけるのではなく。
61	予約が必要なものと予約なしでできるものを分けて欲しい 時間かかるもの予約
62	早くやって欲しい
63	省力化をして欲しい