

川越市役所の庁舎に関するアンケート（来庁者）

本市では市役所本庁舎の建築から50年以上が経過していることから、有識者等で構成される川越市庁舎整備審議会を昨年度に設置し、庁舎整備に係る検討を進めているところでございます。

その中で、市民の皆様等の庁舎整備に関するご意見等をお伺いし、審議会における充実した検討の基礎資料とするため、庁舎の整備に関する来庁者向けアンケート調査を実施することといたしました。

ご記入にあたってのお願い

- ・原則、以下の URL もしくは二次元コードよりアクセスしてインターネットでご回答ください。
- 【電子申請フォーム：<https://logoform.jp/form/6bSV/1581052>】
- ・インターネットでの回答が出来ない場合は、本アンケート用紙にてご回答ください。
- ・記入したアンケート用紙は回収ボックスに投函してください。
- ・調査の結果は全て統計的に処理し、目的（庁舎整備の検討の基礎資料）以外に利用することはありません、個人に関わる情報が公表されることは一切ございません。



【アンケート期間：令和8年6月8日（月）～6月12日（金）】

【庁舎等位置図】



庁舎名	本庁舎	庁舎分室	東庁舎	小仙波庁舎	上下水道局庁舎
所在地	元町 1-3-1			小仙波町 2-50-1	三久保町 20-10
建築年度	1972	1985	2002	1988	1987
構造	鉄骨鉄筋コンクリート造	鉄筋コンクリート造	鉄骨造	鉄筋コンクリート造	鉄筋コンクリート造
階数	地上7階地下1階	地上3階地下1階	地上3階	地上2階	地上2階

※以降の設問について、最もあてはまる選択肢の番号に、○をつけてください。

【問1】あなたが訪れた施設（このアンケートを受け取った施設）はどこですか。
（ひとつだけ○をつけてください。）

- ①本庁舎 ②東庁舎 ③小仙波庁舎 ④上下水道局庁舎 ⑤川越駅西口連絡所
⑥芳野市民センター ⑦古谷市民センター ⑧南古谷市民センター
⑨高階市民センター ⑩福原市民センター ⑪大東市民センター
⑫霞ヶ関市民センター ⑬川鶴市民センター ⑭霞ヶ関北市民センター
⑮名細市民センター ⑯山田市民センター

【問2】あなたは普段どのくらいの頻度で、市役所の建物に行きますか。
（1）～（4）までご回答ください。

（1）**本庁舎（庁舎分室、東庁舎を含む）**

※この後の設問でも「本庁舎」には庁舎分室、東庁舎を含みます。

- ① 週1回以上 ② 月1回くらい ③ 3か月に1回くらい ④ 半年に1回くらい
⑤ 年1回くらい ⑥ それ以下 ⑦ 行ったことがない

（2）**小仙波庁舎（建設部）**

- ① 週1回以上 ② 月1回くらい ③ 3か月に1回くらい ④ 半年に1回くらい
⑤ 年1回くらい ⑥ それ以下 ⑦ 行ったことがない

（3）**上下水道局庁舎**

- ① 週1回以上 ② 月1回くらい ③ 3か月に1回くらい ④ 半年に1回くらい
⑤ 年1回くらい ⑥ それ以下 ⑦ 行ったことがない

（4）**市民センター（お住まいから近いところ）**

- ① 週1回以上 ② 月1回くらい ③ 3か月に1回くらい ④ 半年に1回くらい
⑤ 年1回くらい ⑥ それ以下 ⑦ 行ったことがない



本庁舎



庁舎分室



東庁舎



小仙波庁舎



上下水道局庁舎



市民センター（11か所）

【問3】市役所の本庁舎に行く主な理由は何ですか。

本庁舎に行ったことがない方は、今後もし行くとしたらどのような理由で行くと思いますか。（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

- ① 証明書をもらうため（例：住民票の写し、戸籍謄本、納税証明書など）
- ② 手続きをするため（例：引っ越しの届出、保育所や学童保育、介護認定の手続きなど）
- ③ 相談をするため（例：年金、福祉、子育て、市民相談など）
- ④ お金を支払うため（例：税金や保険料など）
- ⑤ 市の活動に参加するため（例：会議の参加、議会・審議会の傍聴など）
- ⑥ 仕事のため（例：許認可申請、情報収集、相談、打合せなど）
- ⑦ イベント、展示物鑑賞、休憩などのため
- ⑧ その他（自由記述）

【問4】市役所の本庁舎に行くとき、どの交通手段を使いますか。

本庁舎に行ったことがない方は、今後もし行くとしたらどの交通手段を使うと思いますか。（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

- ① 徒歩 ② 自転車 ③ 原付バイク・オートバイ ④ 自家用車（送迎含む）
- ⑤ タクシー ⑥ バス ⑦ 電車

《参考》 駅から市役所本庁舎までのアクセス

【徒歩】

○川越駅〔JR・東武〕 — 市役所本庁舎 （徒歩 約30分、約2.1km）

○川越市駅〔東武線〕 — 市役所本庁舎 （徒歩 約24分、約1.7km）

○本川越駅〔西武線〕 — 市役所本庁舎 （徒歩 約20分、約1.4km）

【バス】

○川越駅—（バス 約8分）—札の辻—（徒歩 約7分）—市役所本庁舎

○川越駅—（バス 約8分）—市役所前—（徒歩 すぐ）—市役所本庁舎

○本川越駅—（バス 約5分）—札の辻—（徒歩 約7分）—市役所本庁舎

○本川越駅—（バス 約5分）—市役所前—（徒歩 すぐ）—市役所本庁舎



【問5】市役所の本庁舎に行くとき、本庁舎の近くで、どこに立ち寄りますか。
本庁舎に行ったことがない方は、今後もし行くとしたら、どこに立ち寄ると思いますか。（あてはまるものすべてに○をつけてください。）

- ①観光スポット（時の鐘など） ②飲食店 ③小売店
④図書館、博物館、美術館 ⑤寄らない ⑥わからない

⑦その他（自由記述）

【問6】市役所のオンライン手続き（スマートフォンやパソコンなどで行う手続き）を利用したことがありますか。（ひとつだけ○をつけてください。）

- ① オンライン手続きが利用できるものは、ほぼすべて利用している。
② オンライン手続きも一部利用するが、窓口で相談・手続きをすることもある。
③ ほぼすべての場合、窓口で相談・手続きをしている。
④ オンライン手続きを利用したことがない。

【問7】市役所の本庁舎や市民センターに行かなくても、オンラインで相談や手続き（届出や申込など）ができるようになった場合、どのように手続きをしますか。（ひとつだけ○をつけてください。）

- ① 市役所の本庁舎で職員と対面で相談・手続きをしたい。
② 市民センターなどの窓口で相談・手続きをしたい。
③ 近くの施設やコンビニなどに置かれている専用の機器で相談・手続きをしたい。
④ パソコンやスマートフォンなどを使ってオンラインで相談・手続きをしたい。
⑤ わからない。 →【問9】へ進んでください。

【問8】問7で①～④を選んだ方にお聞きします。

その選択肢を選んだ理由は何ですか。(ひとつだけ○をつけてください。)

①便利だから ②すぐに手続きができるから ③安心感があるから

④障害や体調により市役所の庁舎などに行くのが難しいから

⑤時間の余裕がなく、市役所の庁舎などに行くのが難しいから

⑥機器の使い方がわからないから

⑦インターネット環境が整っていないから

⑧その他（自由記述）

【問9】市役所の建物について、施設面で不満に感じることはありますか。

(最大で3つまで○をつけてください。)

① バリアフリー対策が不十分

(例：段差、階段、手動の玄関ドア、エレベーターの大きさなど)

② 関係課が建物内の異なるフロアに分散していて、移動が不便、わかりにくい

③ 本庁舎と東庁舎、上下水道局庁舎、小仙波庁舎などに分散していて、移動が不便、
わかりにくい

④ 施設内の案内表示がわかりにくい(例：看板や課名、トイレの表示など)

⑤ トイレなどの環境が悪い(例：多目的トイレ、おむつ替えや授乳スペースの数など)

⑥ 待合スペースや休憩スペースが不足している

⑦ 駐輪場や駐車場が不足している

⑧ 施設が古い

⑨ 温度や通風など室内環境が悪い(例：暑い、寒い、空気がよどんでいる、暗いなど)

⑩ 窓口でのプライバシーの確保が不十分(例：職員の机と窓口が近い、廊下が狭いなど)

⑪ 特に不満はない

⑫ わからない

⑬ その他（自由記述）

【問 1 0】市役所や行政サービスに対してどのようなことを求めますか。

(最大で3つまで○をつけてください。)

- ① 時間や場所を選ばずに（本庁舎にも市民センターにも行かずに）手続きや相談ができること
- ② 近くの市民センターなど、本庁舎以外で用事を済ませられること
- ③ 手続きや相談を一つの窓口で行えること
- ④ できるだけ少ない手順（例：書類の数や、項目が少ないなど）で手続きが完了すること
- ⑤ できるだけ手厚いサービスを受けられること
- ⑥ 窓口で待たずに申請や相談ができること
- ⑦ プライバシーが守られた環境で相談ができること
- ⑧ 手続きの添付資料が不要であること
- ⑨ 市役所で市政や地域の情報などを得られること
- ⑩ 市民が市役所の本庁舎で交流や展示などを行えること
- ⑪ 市役所の本庁舎が充実した防災機能を持っていること
- ⑫ 特になし
- ⑬ わからない

【問 1 1】新しい本庁舎を作るとき、施設について特に大切だと思うことは何ですか。

(最大で3つまで○をつけてください。)

- ① 年齢や性別、障害などに関係なく、誰もが使いやすい庁舎であること
- ② 状況に応じて会議室やフロアなどのスペースの使い方を変えられること
- ③ 建設や維持にかかる費用を抑えた庁舎であること
- ④ 省エネルギーに配慮した環境にやさしい庁舎であること
- ⑤ シンボルとなり、にぎわいの創出につながる庁舎であること
- ⑥ 市民活動や交流の場などまちづくりの拠点としても使える庁舎であること
- ⑦ コンビニや飲食店、金融機関といった民間の施設などが入っていること
- ⑧ 特になし

⑨ その他（自由記述）

【問１２】新しい本庁舎を作るとき、新庁舎の場所や周りの環境について、
どのようなことを望みますか。（最大で３つまで○をつけてください。）

- ① 大きな道路からのアクセスが良く、自家用車で行きやすい場所
- ② 鉄道の駅に近く、公共交通機関で行きやすい場所
- ③ 鉄道の駅から遠いが、バスで行きやすい場所
- ④ 周りに公共施設が集まり、一度に手続きを済ませることができる場所
- ⑤ 周りに商業施設などが集まり、賑わいのある場所
- ⑥ 災害時の防災拠点や一時避難場所などとして使える場所
- ⑦ 川越市の歴史を生かすことができる場所
- ⑧ 新庁舎によって、新たなまちづくりができる場所
- ⑨ 周りの道路や住環境に影響を与えない場所
- ⑩ 特になし
- ⑪ その他（自由記述）

次の設問からはあなた自身についてお答えください。
ご回答は任意ですので、回答したくない項目は「回答しない」をご選択ください。

【問１３】あなたの年齢をお答えください。

- ①１０代 ②２０代 ③３０代 ④４０代 ⑤５０代
⑥６０代 ⑦７０代 ⑧８０代以上 ⑨回答しない

【問１４】あなたの性別をお答えください。

- ①男性 ②女性 ③回答しない

【問１５】あなたのお住まいをお答えください。

お仕事で来庁されている方は事業所の所在地をお答えください。

- ①本庁地区 ②芳野地区 ③古谷地区 ④南古谷地区 ⑤高階地区 ⑥福原地区
⑦大東地区 ⑧霞ヶ関地区 ⑨川鶴地区 ⑩霞ヶ関北地区 ⑪名細地区 ⑫山田地区

⑬市外※市区町村名を教えてください。（例１ふじみ野市 例２川島町）

⑭回答しない

以上で調査は終了です。
ご協力いただき、ありがとうございました。

ご回答いただきました本アンケート用紙は、
回収ボックスまでご投函ください。

※電子回答をされた場合には本アンケート用紙の提出は不要です。

担当 川越市 総合政策部 政策企画課 政策調整担当

電 話 ０４９－２２４－５５０３

FAX ０４９－２２５－２８９５（共用）