

令和3年度市政モニター  
「ぎふCITYウォッチャーズ」  
第5回調査結果

テーマ

庁舎の利用について及び  
公共交通の利用に関するアンケート

## 目次

- 1 調査目的
- 2 調査期間
- 3 調査項目
- 4 回答者属性
- 5 結果の概要
- 6 項目別の結果
- 7 今後に向けて

### お問い合わせ先

- (1) 庁舎の利用について（問 1～問 7）

管財課 庁舎管理係 TEL：058-265-3888／MAIL：kanzai@city.gifu.gifu.jp

- (2) 公共交通の利用に関するアンケート（問 1～問 9）

交通政策課 交通計画係 TEL：058-214-2016／MAIL：koutsuu@city.gifu.gifu.jp

## 1 調査目的

- (1) 庁舎の利用について

- ① 令和 3 年 12 月で開庁から 6 か月を迎える岐阜市の庁舎について利便性などの調査を実施。
- ② ①を参考に庁舎のより良い運用の参考とする。

- (2) 公共交通の利用に関するアンケート

- ① 持続可能で利便性の高い公共交通の実現を目指し、様々な取り組みについてのアンケート調査を実施。
- ② ①を参考に利用者サービスの更なる向上を図る。

## 2 調査期間

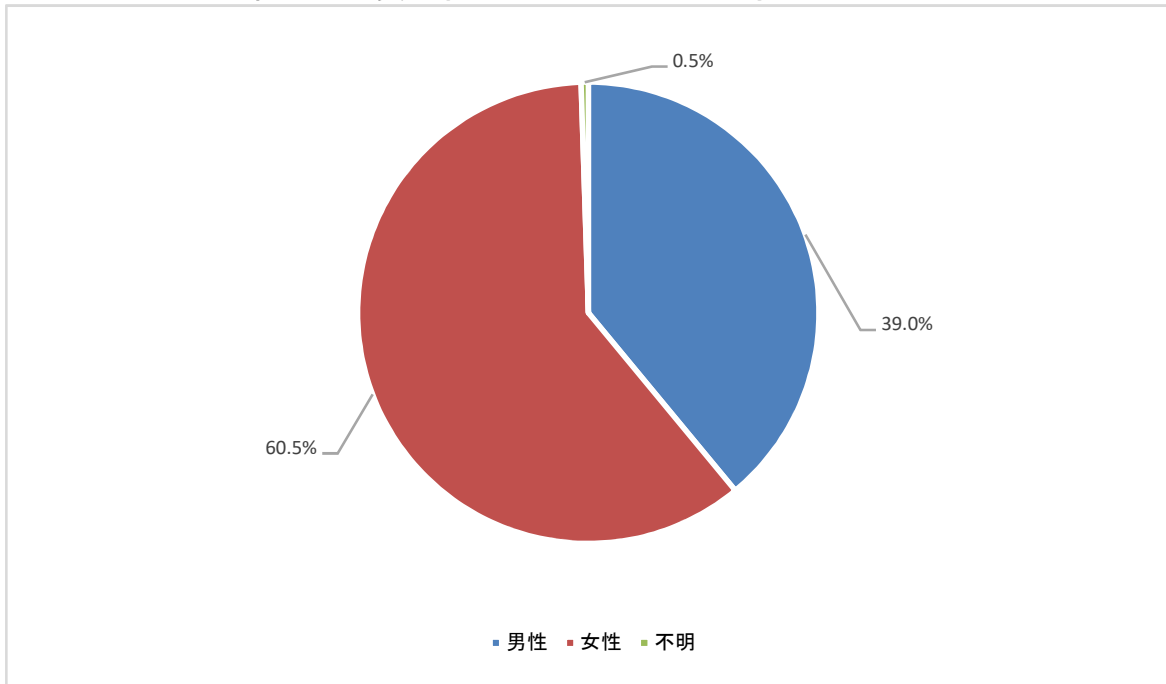
令和 3 年 12 月 10 日（金）～12 月 24 日（金）

## 3 調査項目

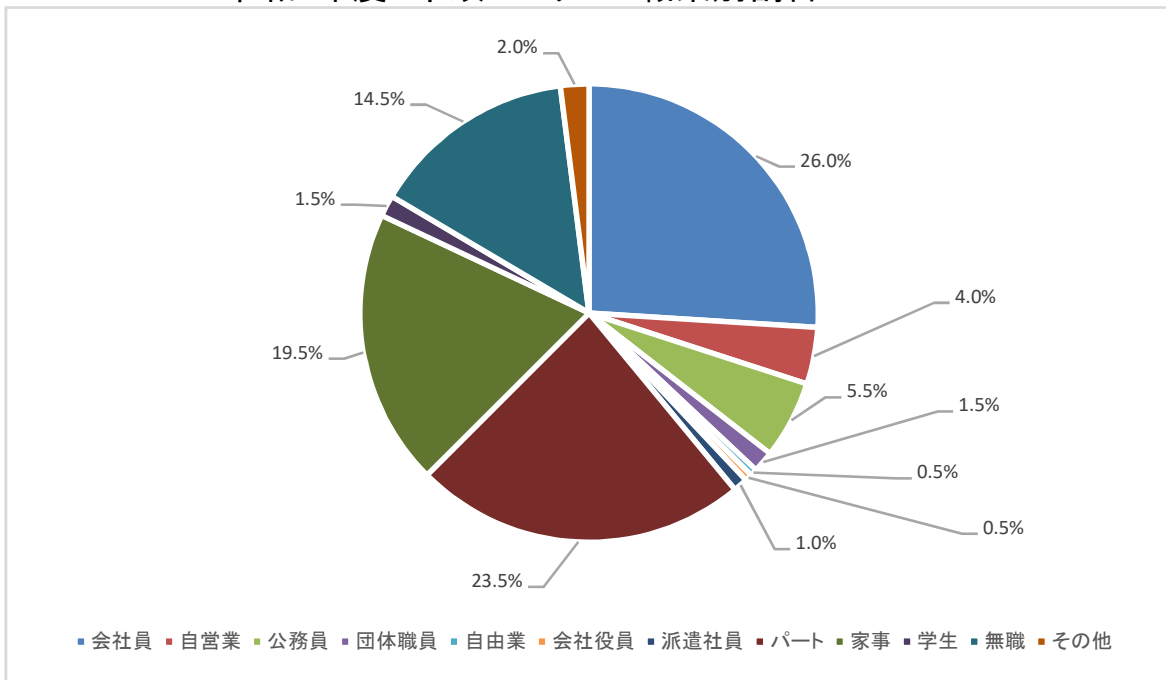
- (1) 庁舎の利用について（問 1～問 7）
- (2) 公共交通の利用に関するアンケート（問 1～問 9）

## 4.回答者属性

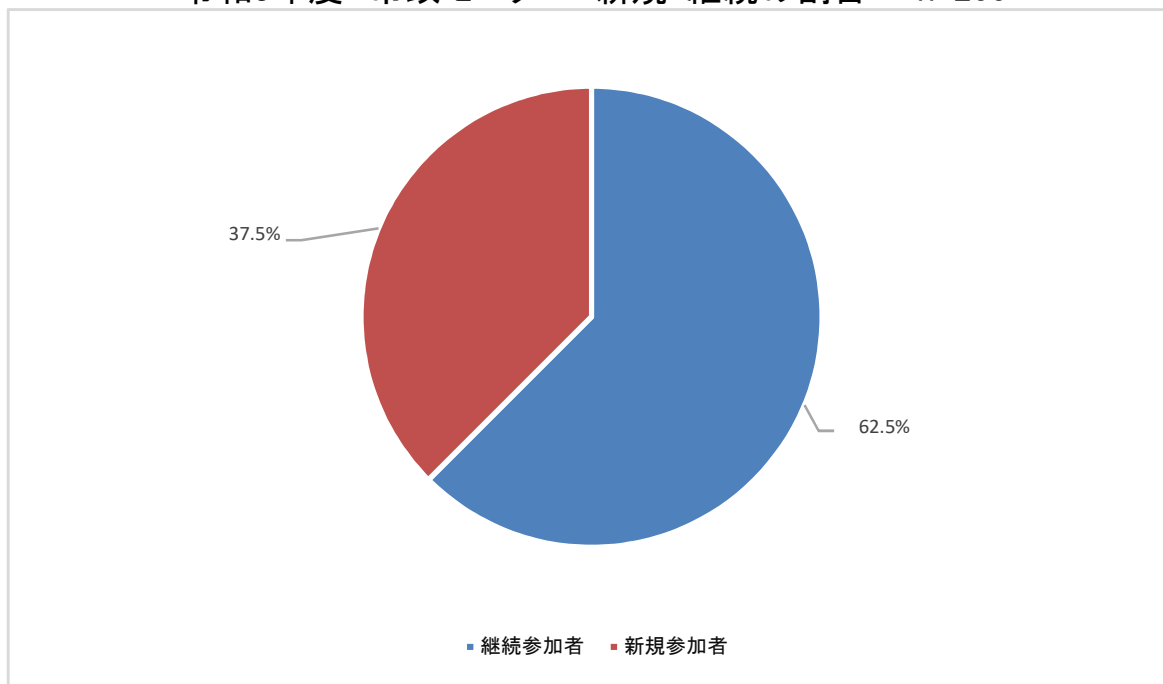
令和3年度 市政モニター 性別割合 n=200



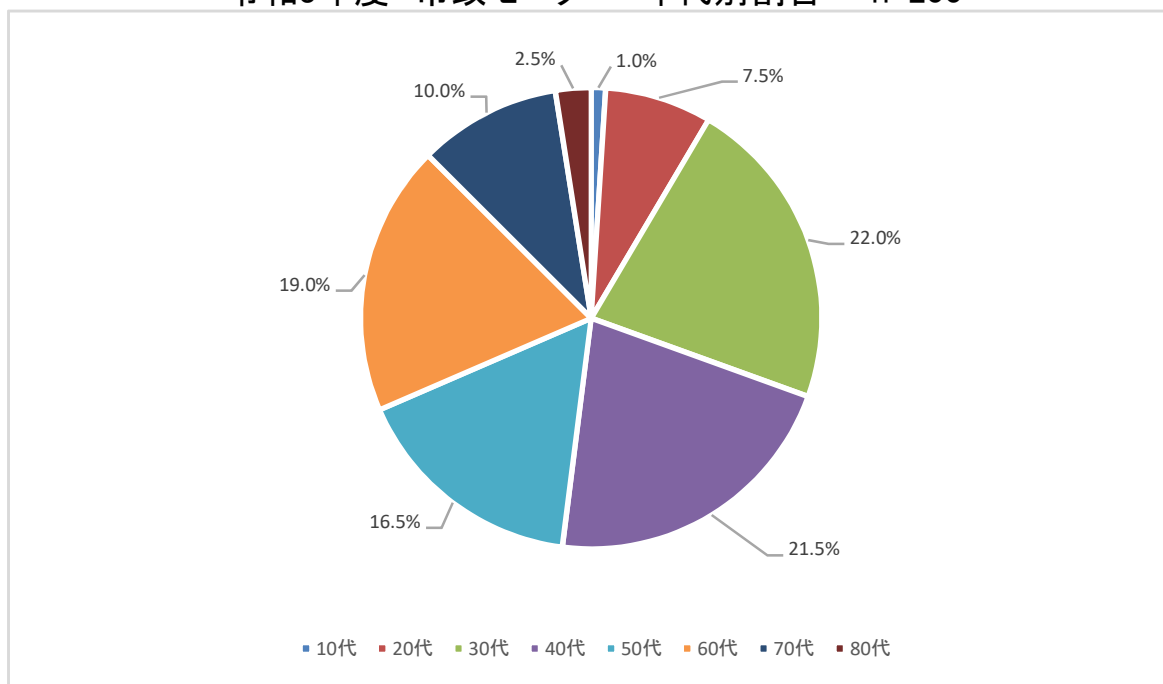
令和3年度 市政モニター 職業別割合 n=200



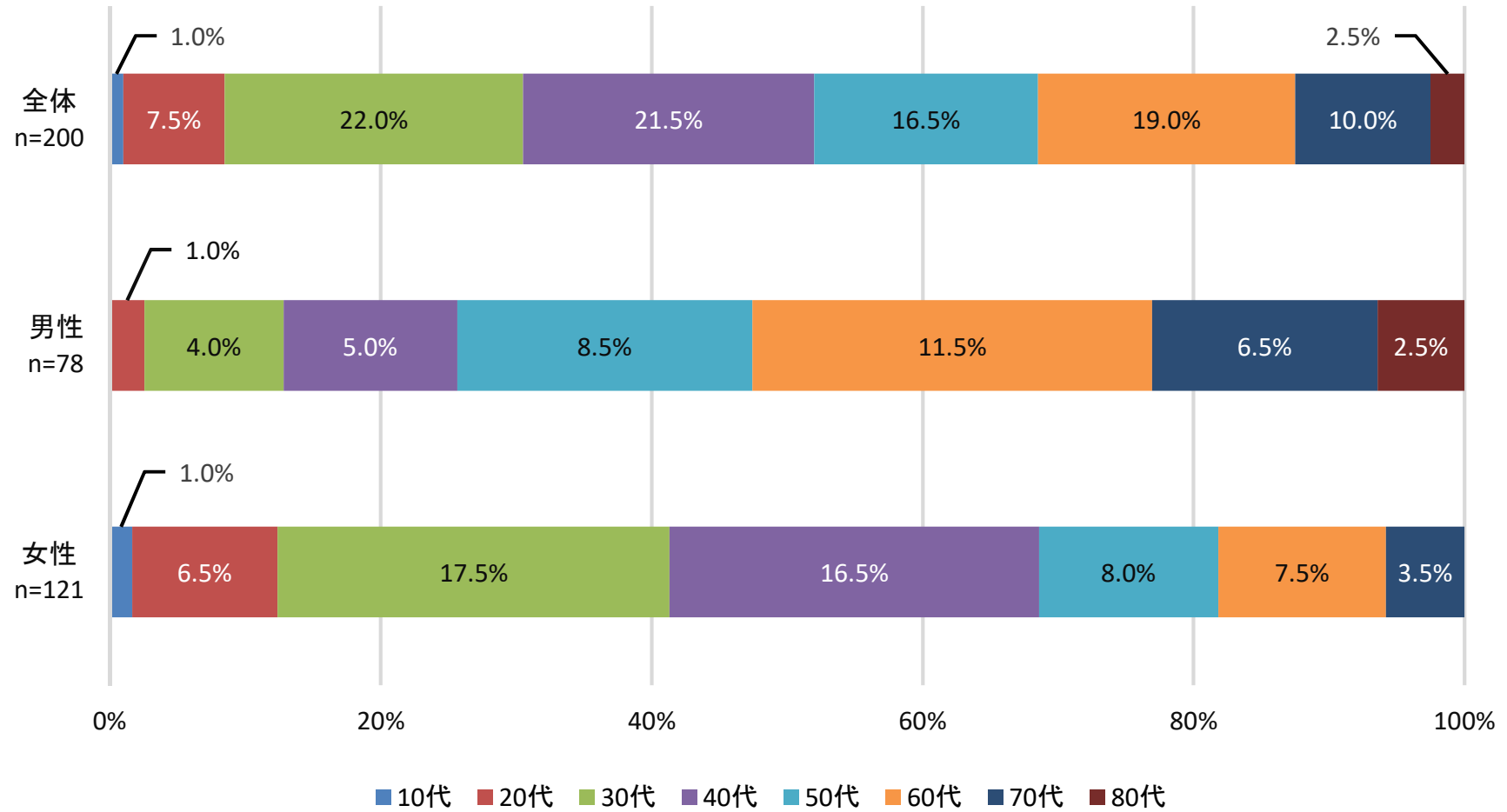
令和3年度 市政モニター 新規・継続の割合 n=200



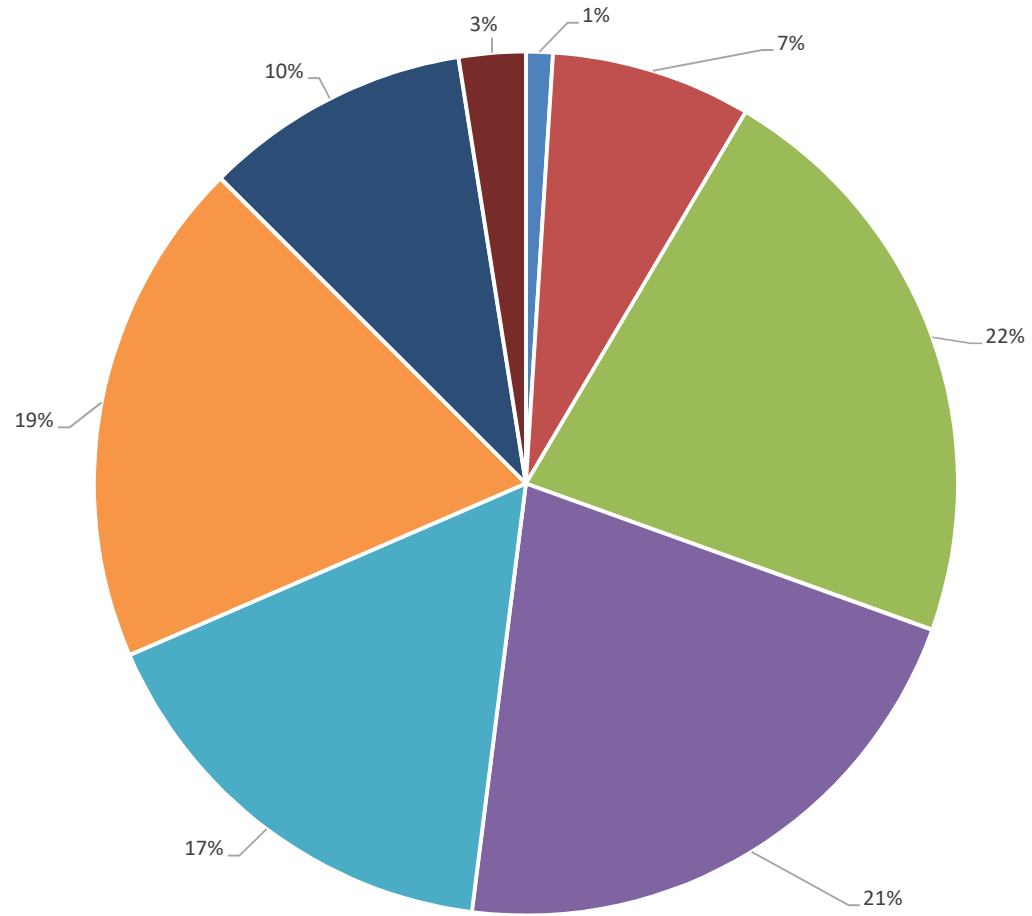
令和3年度 市政モニター 年代別割合 n=200



# 令和3年度 市政モニター 年代別割合



令和3年度 市政モニター 年代別割合 n=200



■ 10代 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代

## 5 結果の概要

### (1) 庁舎の利用について

令和3年5月の開庁後約8か月で、回答者の60%が市役所を訪れており、このうち16%が、月に1回以上訪れていることが分かりました。

「主な交通手段」は、自動車が83%と大半を占め、次いで、徒歩が7%、自転車が5%で、バスは4%との回答を得られました。

「市役所を訪れる主な用件」は、仕事や個人の手続きが70%を占める一方、展望スペースやレストラン等の施設利用が21%と、これまでの市役所と違い、市民に開かれた庁舎として機能していることが分かりました。

また、「旧庁舎と新庁舎を比較した使いやすさ」では、アクセスで57%、案内係やサインで44%、窓口サービスで46%の方が、満足もしくはやや満足と回答しています。

さらに今回は、庁舎開庁前の平成27年に実施したアンケートで、改善すべきとの意見をいただいた項目を再確認させていただきました。

実際に庁舎を訪れた方は、「案内表示やサイン」「窓口カウンターの狭さ」「待合スペースの狭さ」「バリアフリー」などの項目において、40%以上が「改善された」と回答しており、一定の改善が図られたと言えます。

しかしながら、駐車場については、「駐車場が少なく、なかなか入れない」で14%、「通路や区画が狭く入れない」で18%の方が、旧庁舎と変わらないと回答しています。

なお、駐輪場については、来庁手段が自転車の方、そうでない方を含め、訪れた方の24%から改善されたとの回答を得ています。

### (2) 公共交通の利用に関するアンケート

普段の移動に利用する交通手段について、174人の内147人(84%)の方が「クルマ」と回答され、大多数の方が交通手段に「クルマ」を選択されていることが分かりました。次いで、「徒歩」は86人(49%)、「自転車」は66人(38%)、「バス」は44人(25%)、「鉄道」は24人(14%)の順でした。

「バス」の利用頻度は、半数以上の方が「年数回程度」(71人(41%))、「月数回程度」(25人(14%))であり、「バス」を利用するとしても、その利用頻度は少ないことが分かりました。

一方、バスを「利用しない」と回答された方(65人(37%))の理由については、「自動車・自転車の方が快適」は46人(71%)、「バスの本数が少ない」は22人(34%)、「バス運賃が高い」は19人(29%)の方が回答しています。

昼得きっぷを「知っていた」方は75人(43%)であり、半数弱の方に認知されていることが分かりました。「広報ぎふ」(21人(28%))や、「岐阜バスホームページ」(19人(25%))で知った方は、半数以上を占め、その他に「岐阜市ホームページ」(8人(11%))、「チラシ」(8人(11%))、「知人から聞いた」(8人(11%))など、様々な媒体による情報発信に効果があったことが分かりました。

また、昼得きっぷを利用したことがある方は全体の6%でしたが、15%の方が今後利用したいと回答されていることから、今後、利用者の増加が見込まれることが推察できます。

昼得きっぷの料金設定(1日500円)について80%の方が「ちょうどよい」、乗り放題の時間設定(10時~16時限定)について44%の方が「ちょうどよい」、販売場所について66%の方が「今の場所で良い」と回答されており、現状の制度で約半数の方から評価を受けていることが分かりました。

## 6 項目別の結果

### (1) 庁舎の利用について

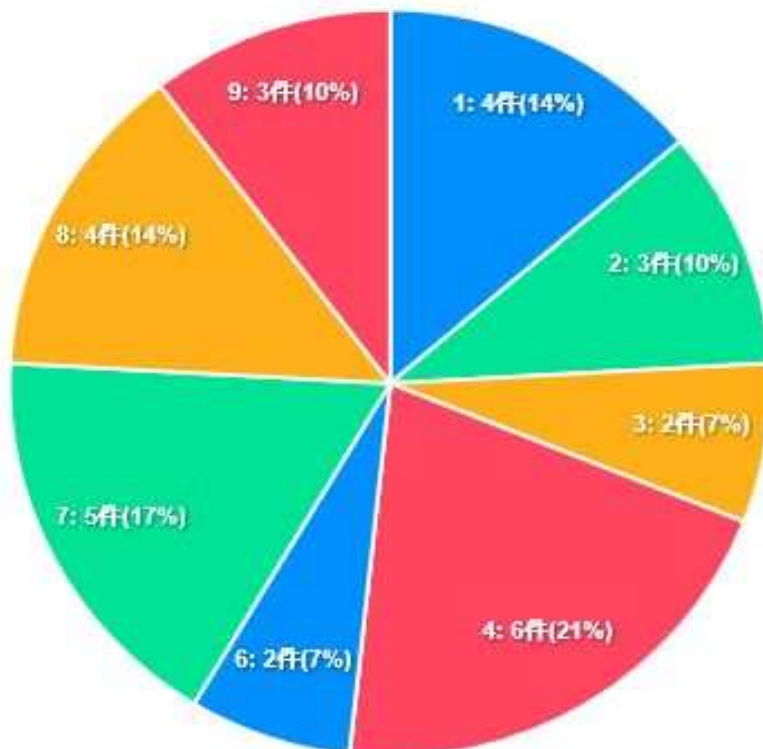
問1 お住まいの地域をお答えください。



- 1. 中心部 (金華,京町,明德,徽...
- 2. 北部 (長良,長良東,長良西...
- 3. 南部 (本荘,三里,加納西,加...
- 4. 東部 (日野,長森南,長森北...
- 5. 西部 (島,城西,木田,黒野...

【具体的な地域をお選びください。】

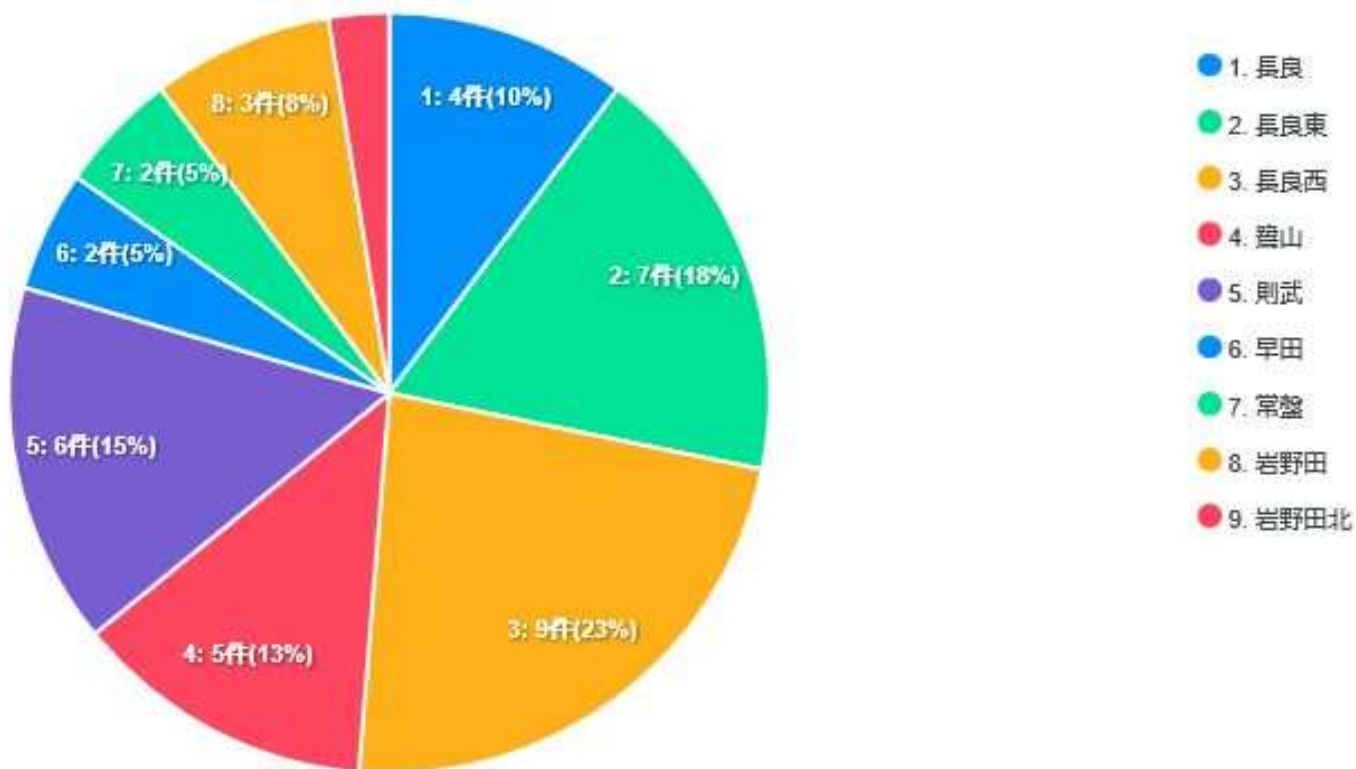
#### 1. 中心部



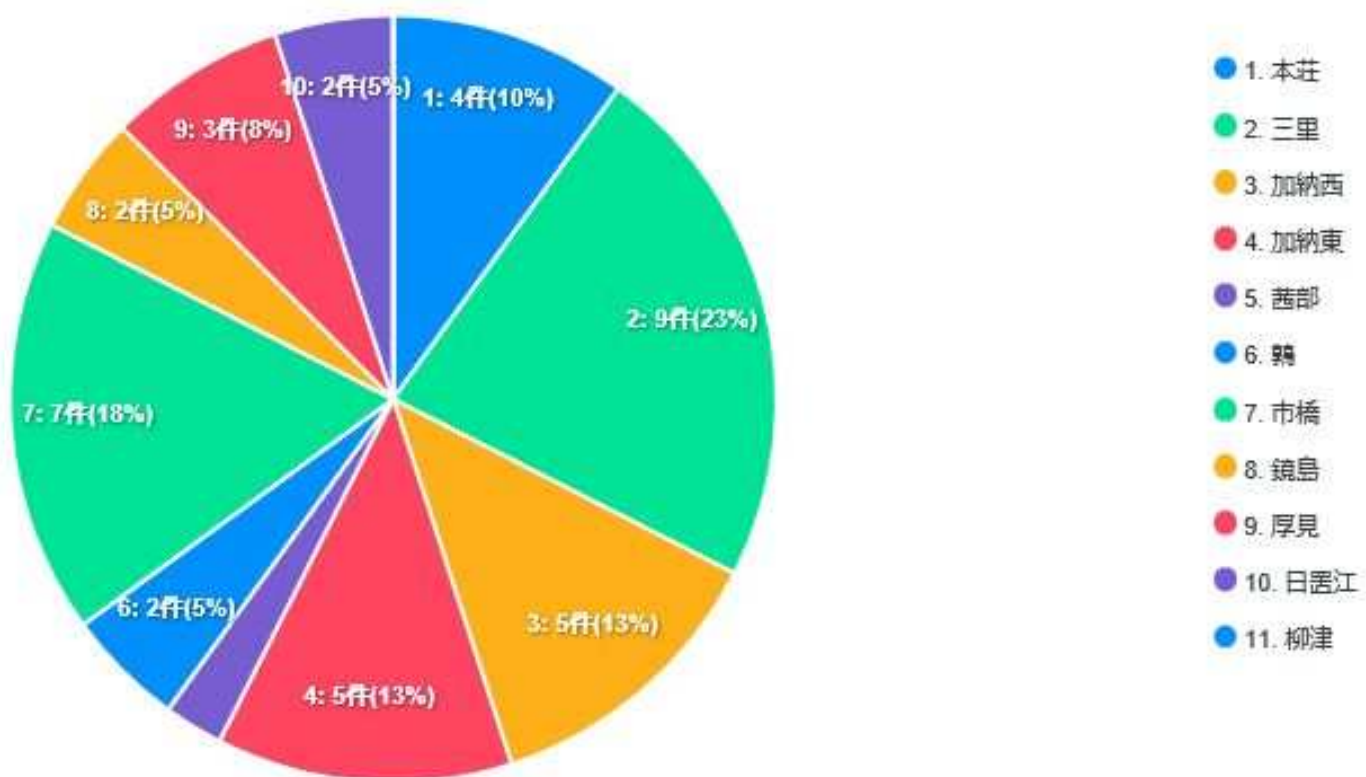
- 1. 金華
- 2. 京町
- 3. 明德
- 4. 徽明
- 5. 梅林
- 6. 白山
- 7. 華陽
- 8. 本郷
- 9. 木之本



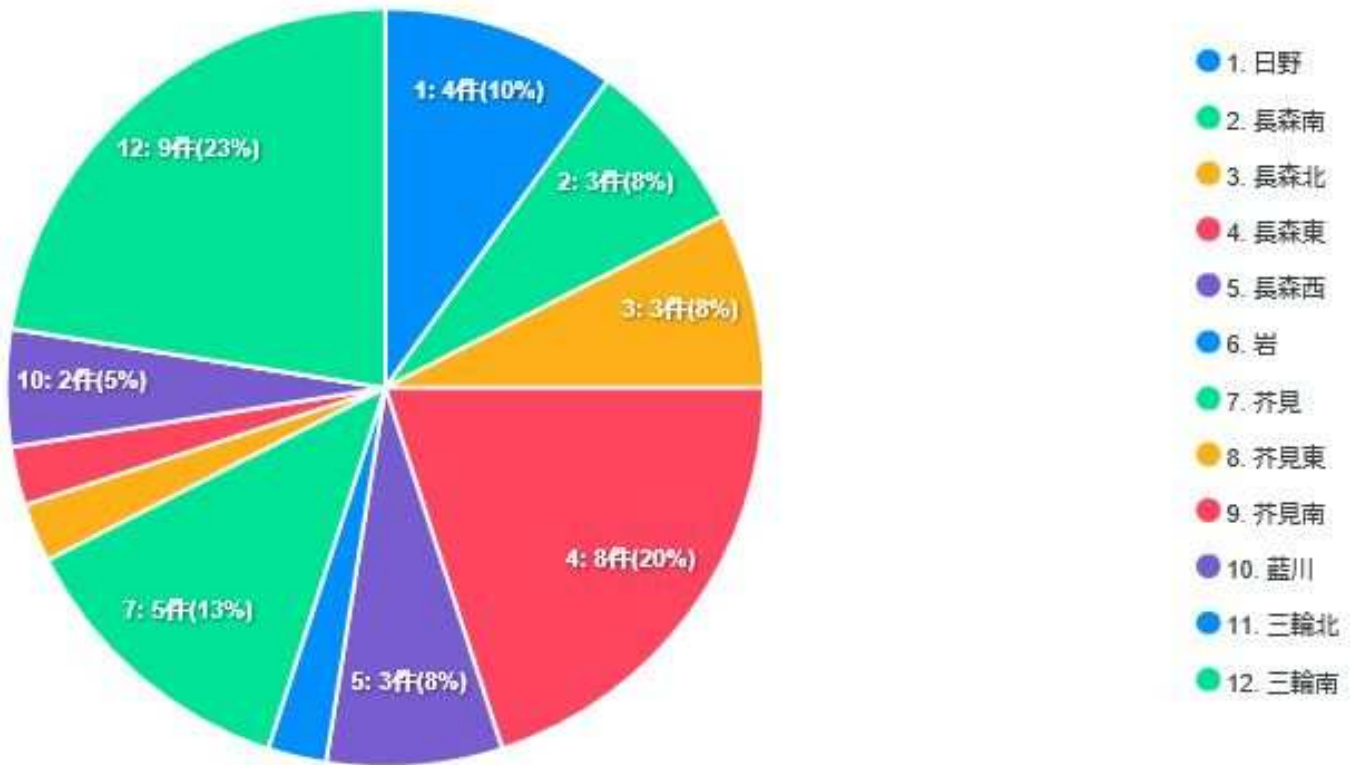
## 2. 北部



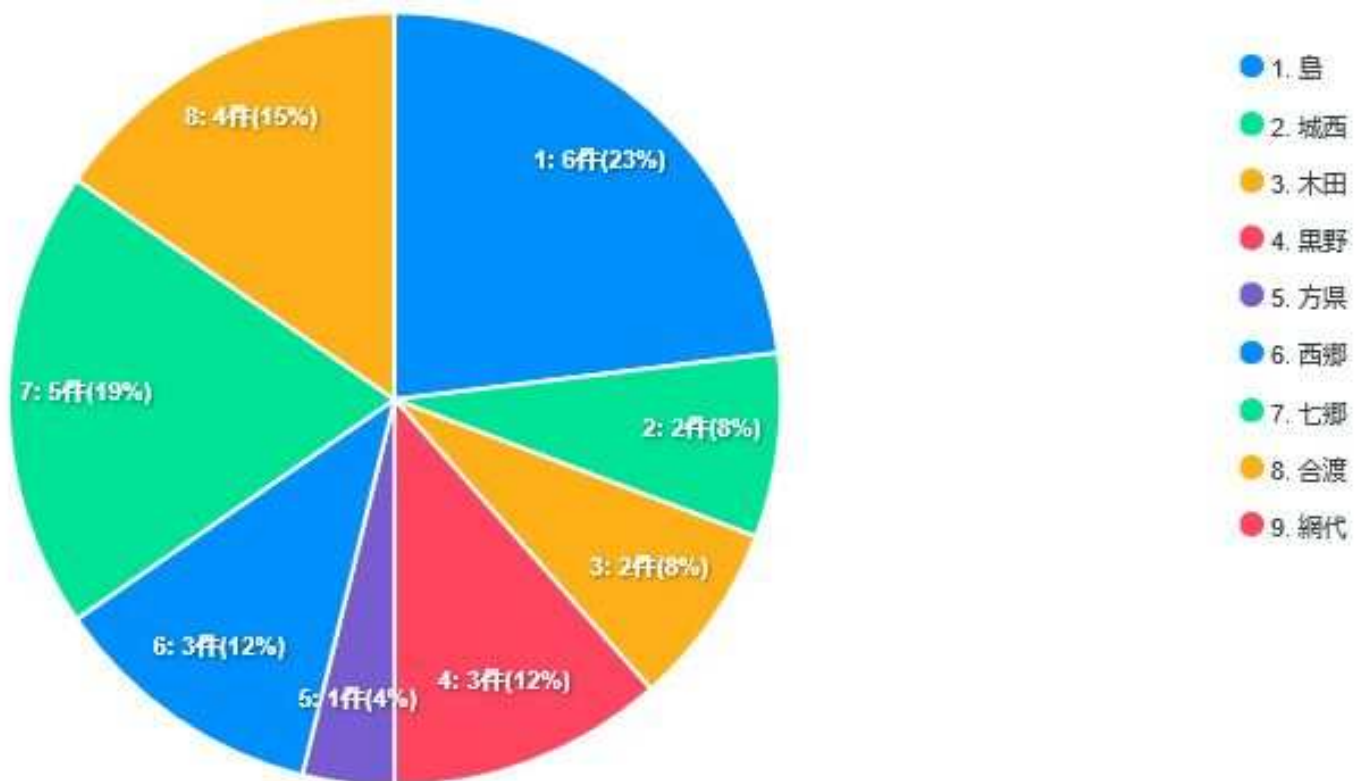
## 3. 南部



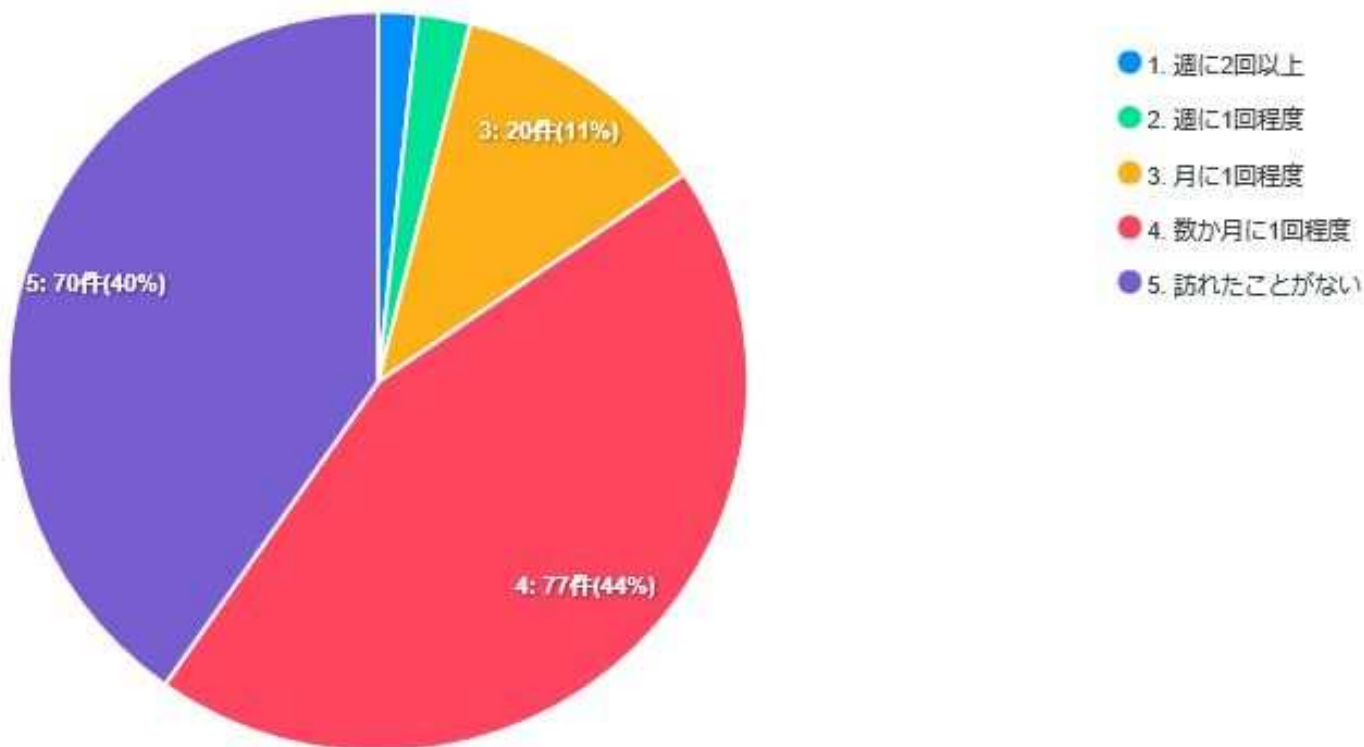
#### 4. 東部



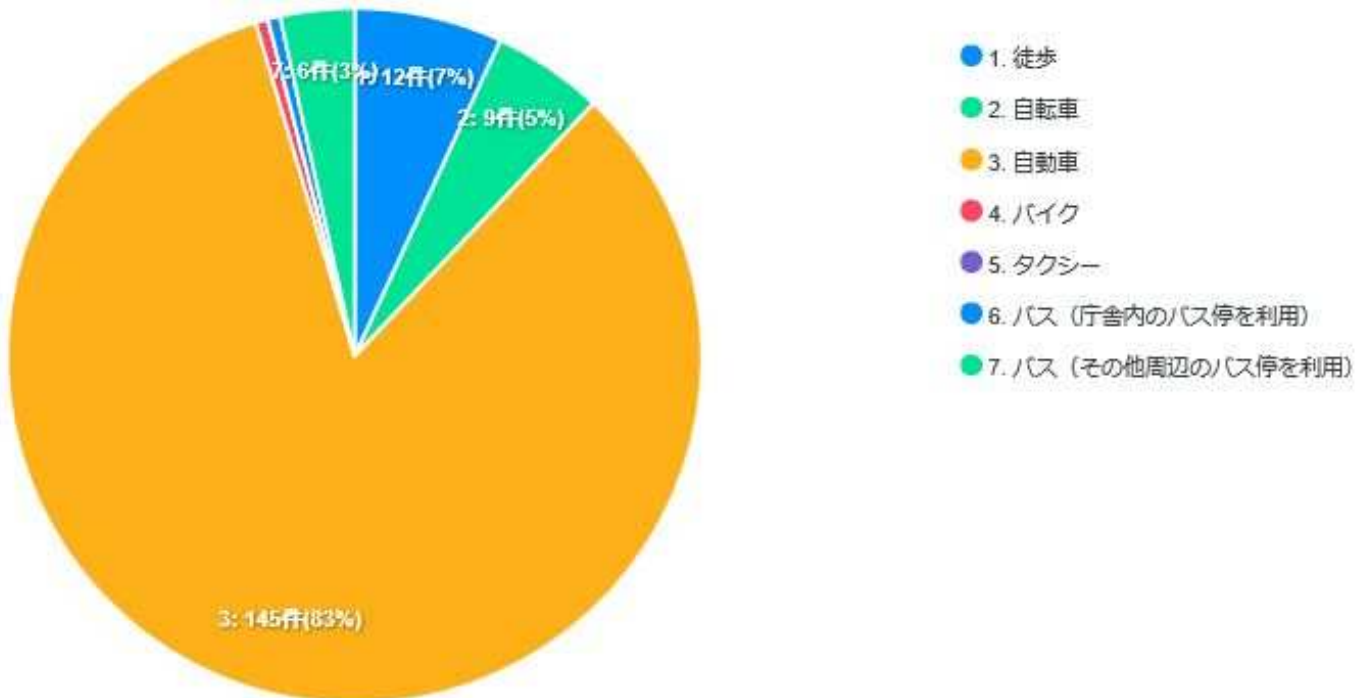
#### 5. 西部



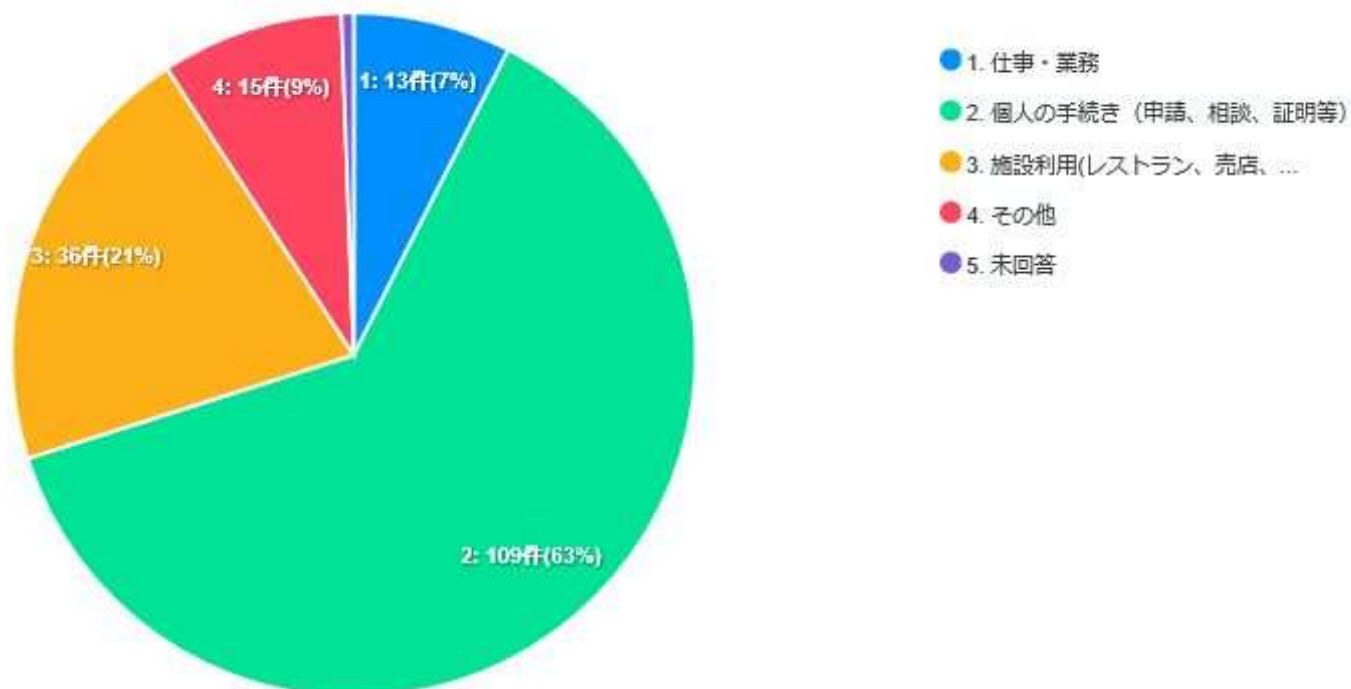
問2 新庁舎が開庁した令和3年5月以降、市役所を訪れる頻度はどれくらいですか。



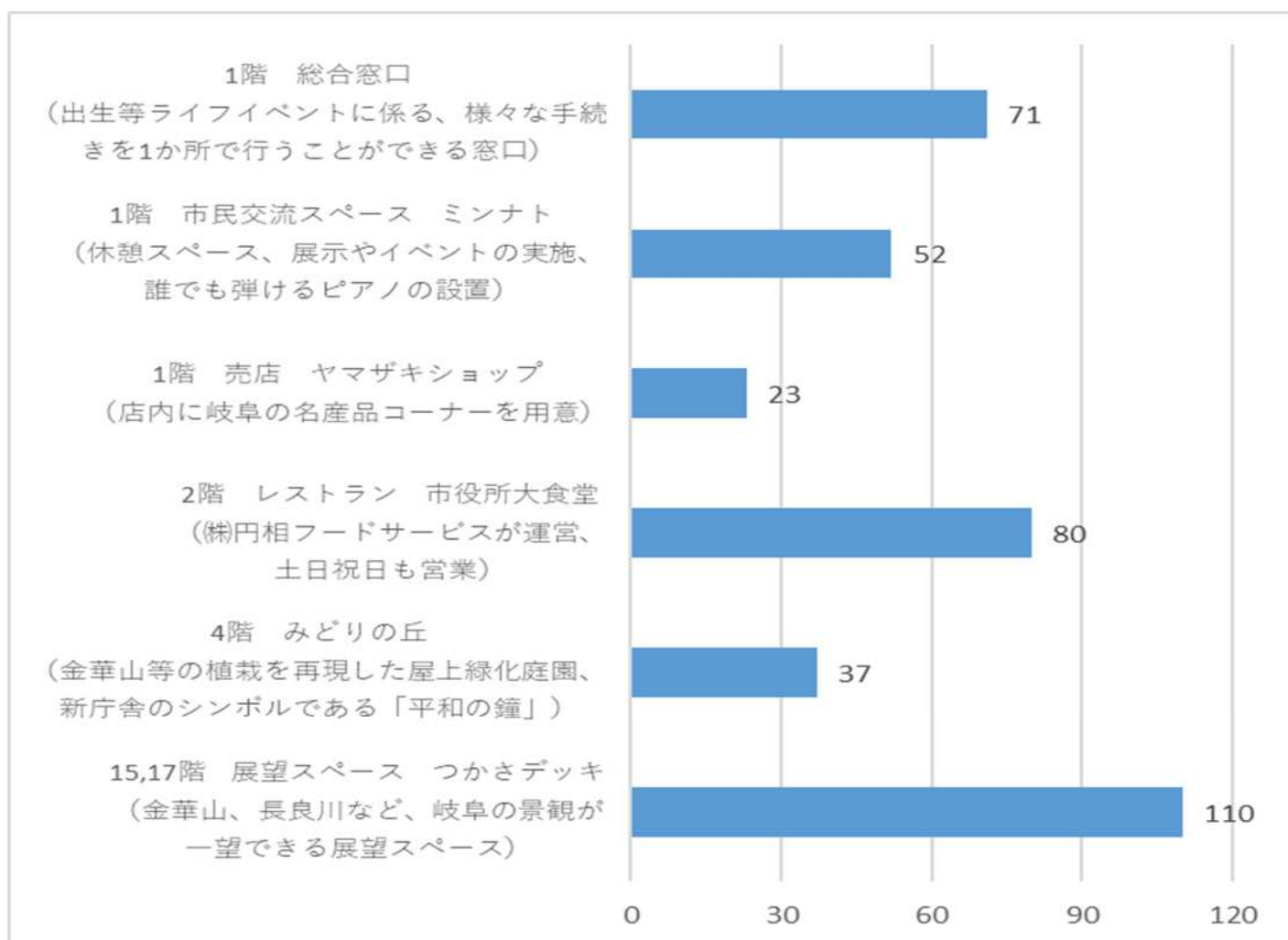
問3 市役所に来る場合の主な交通手段は何ですか。



問4 市役所を訪れる主な用件は何ですか？

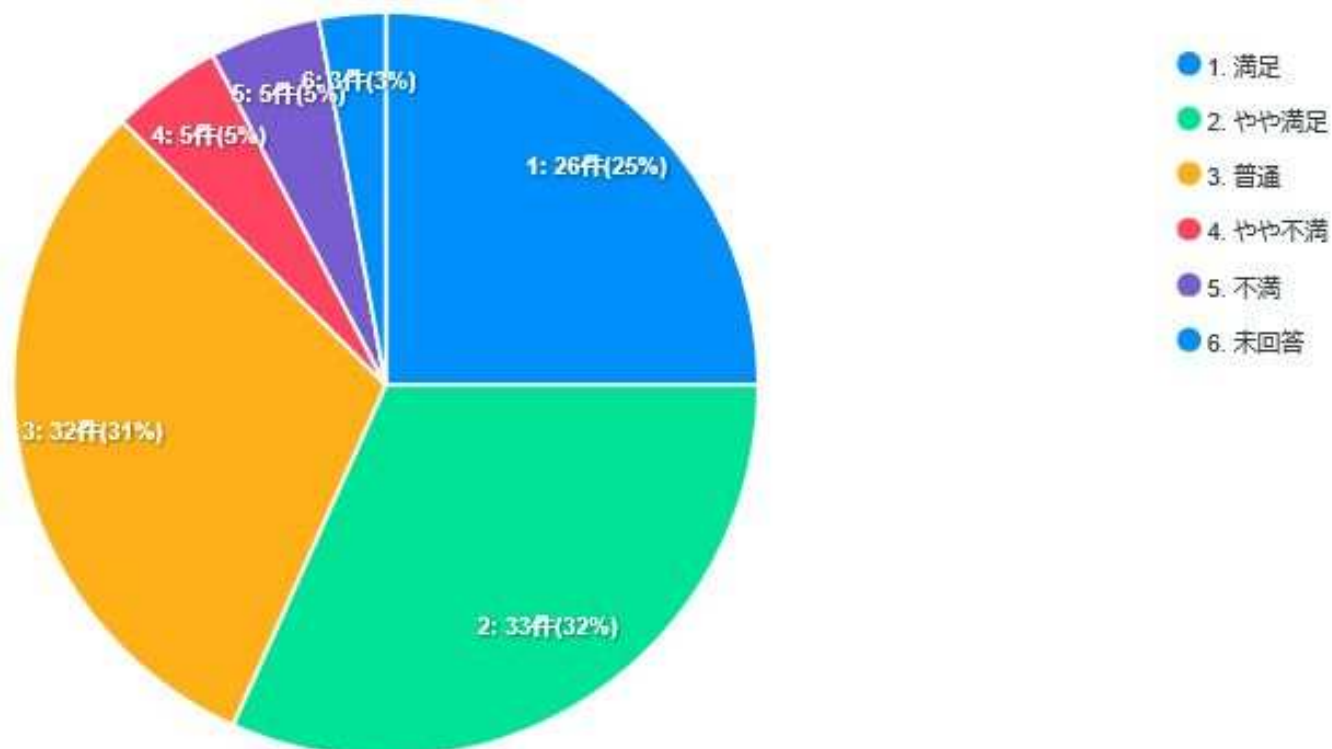


問5 新庁舎では、市民に開かれた庁舎として、様々な取り組みや整備を行っています。以下のうち、魅力的だと感じるものを選択してください。（複数回答可）

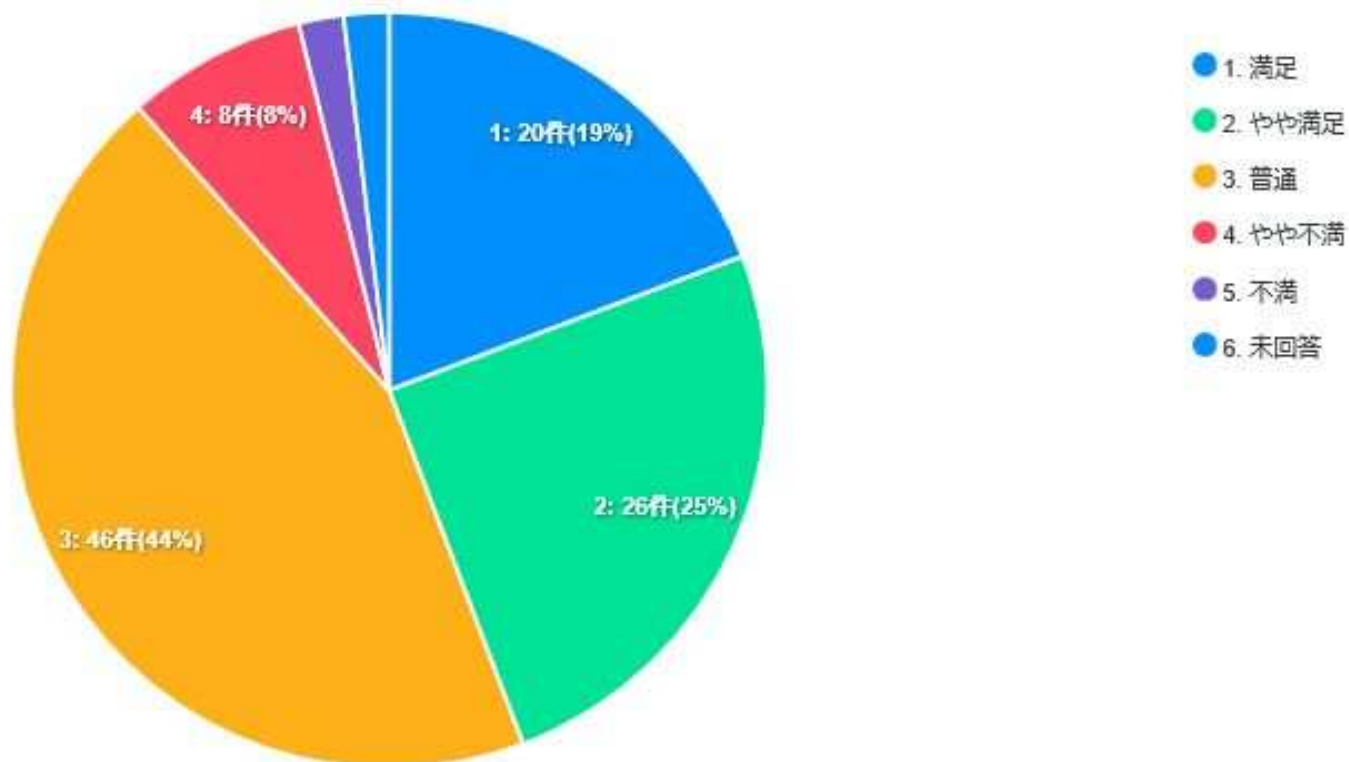


問6 以下の項目について、旧庁舎と比べ、新庁舎は使いやすくなりましたか？※ 問2で「訪れたことがない」と回答した方は、この設問の回答は不要です。

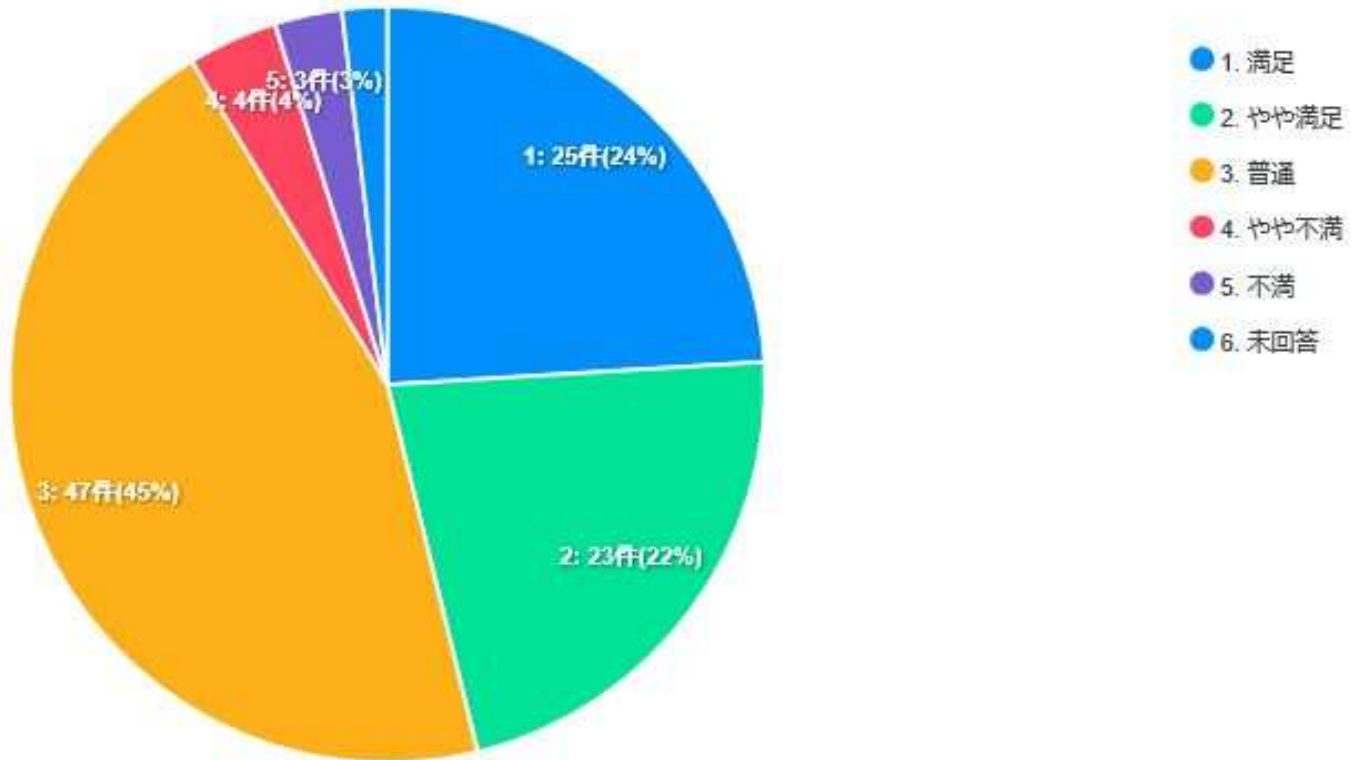
【アクセス（交通手段）】



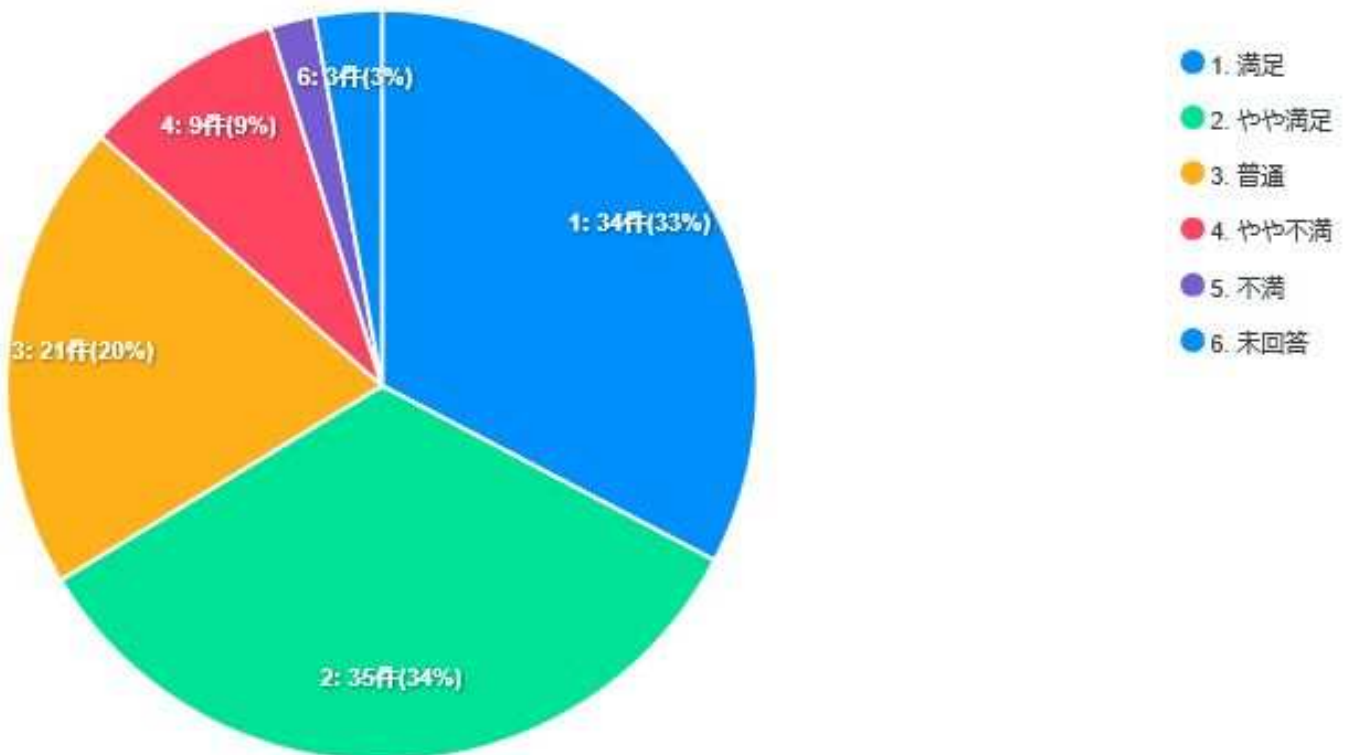
【目的の場所への案内（案内係、サイン）】



【窓口サービス】



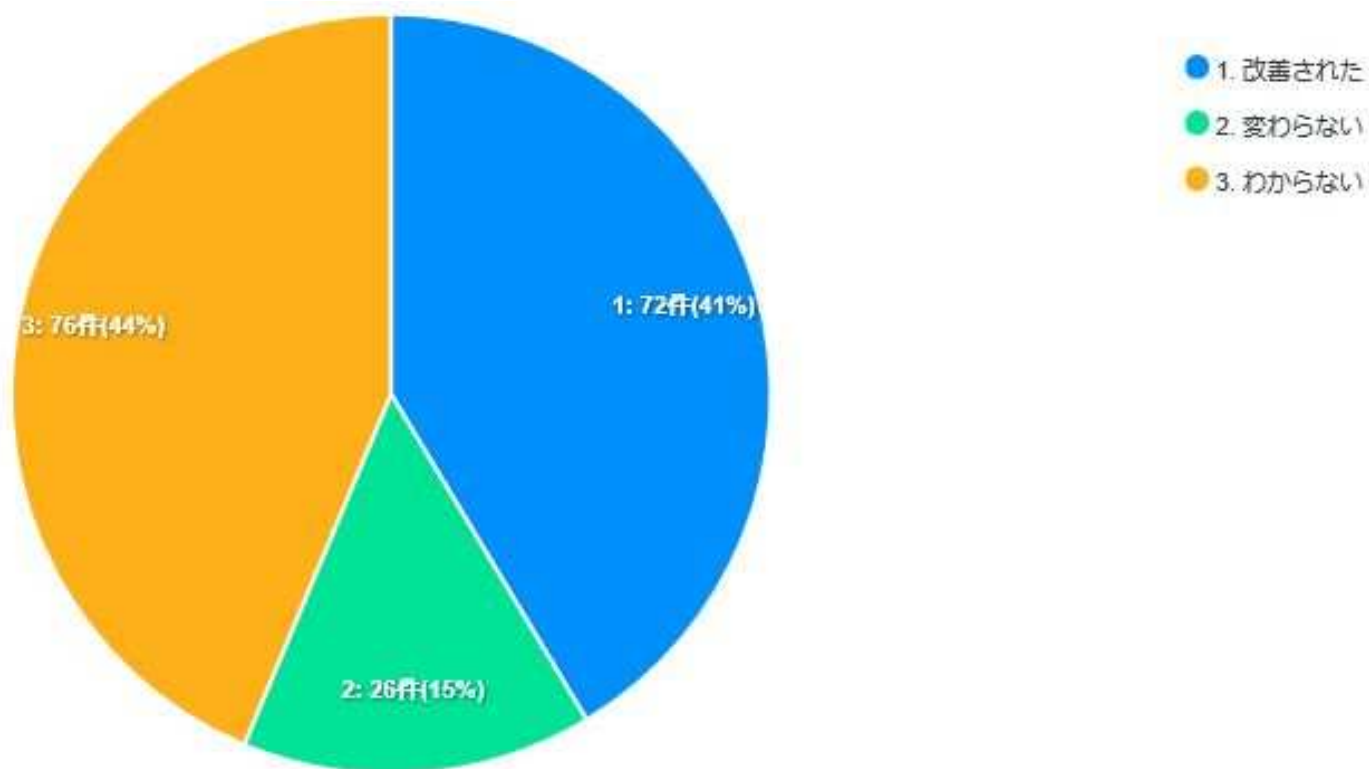
【設備】



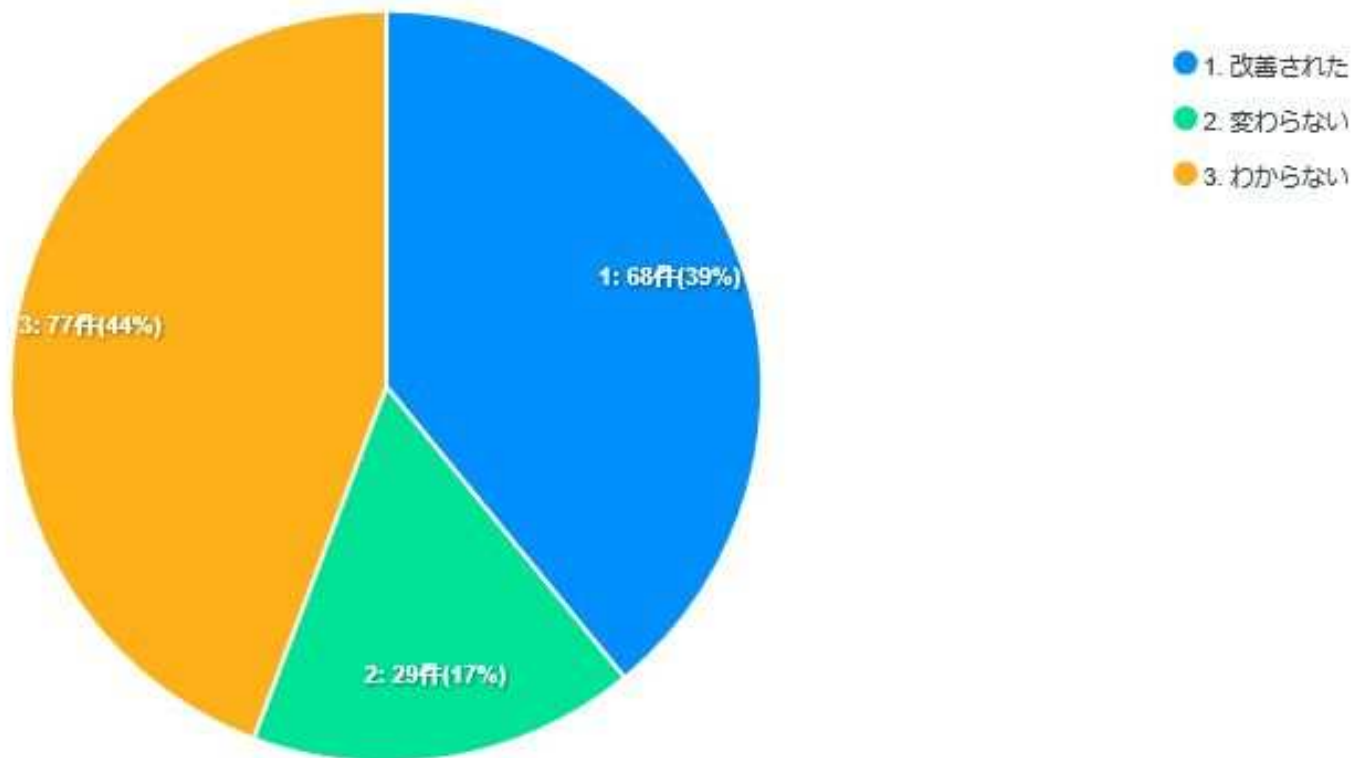
問7 平成27年の第4回市政モニター調査「新庁舎について」において、市役所に関し、問7-1～19に示す項目について「改善すべき」との意見をいただき、参考にさせていただきました。以下の問7-1～19の項目に関し、旧庁舎と比べ、新庁舎に当てはまるものを教えてください。※新庁舎で整備した施設について、詳しくは、下記の市ホームページをご参照ください。

(<https://www.city.gifu.lg.jp/info/chousha/1009515/1010758.html>)

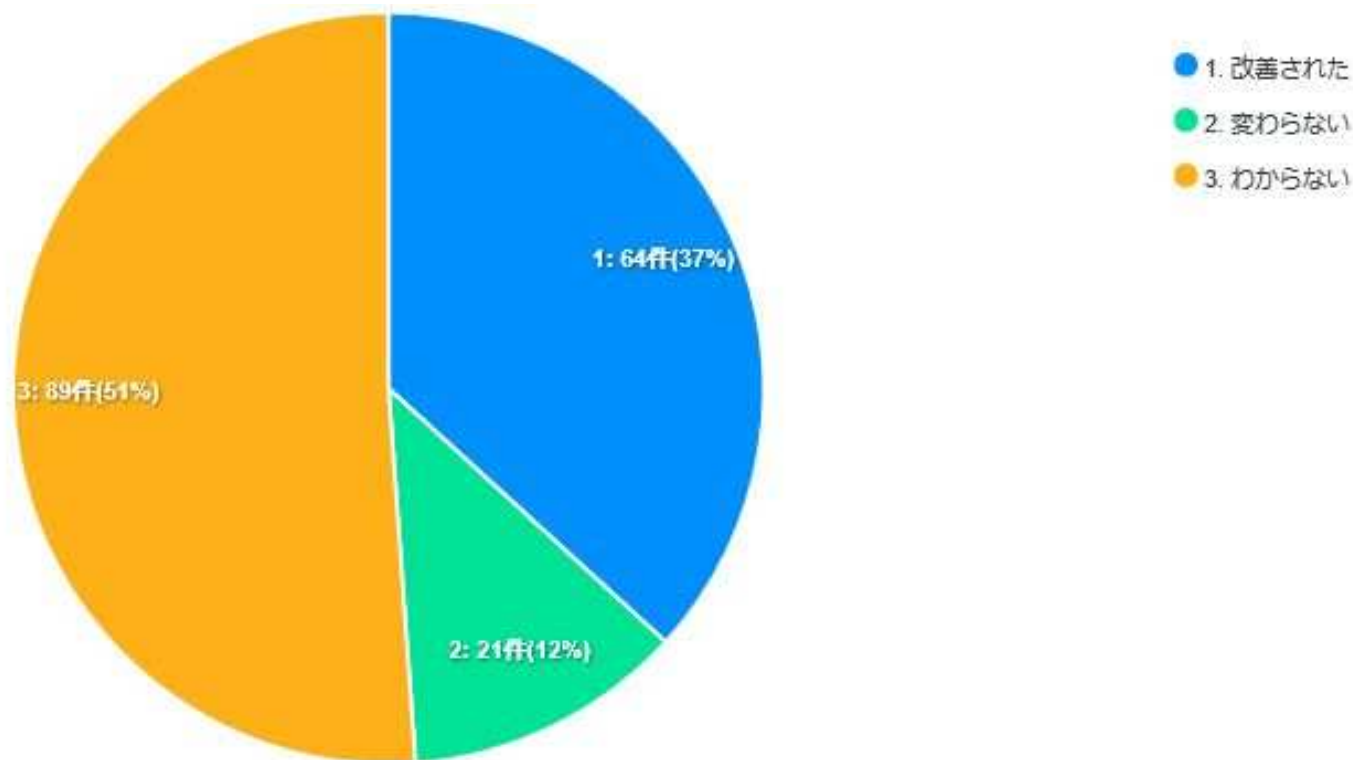
問7-1 建物内の案内表示やサインがわかりにくい



問7-2 自分が行きたい部署がどこにあるかわからない

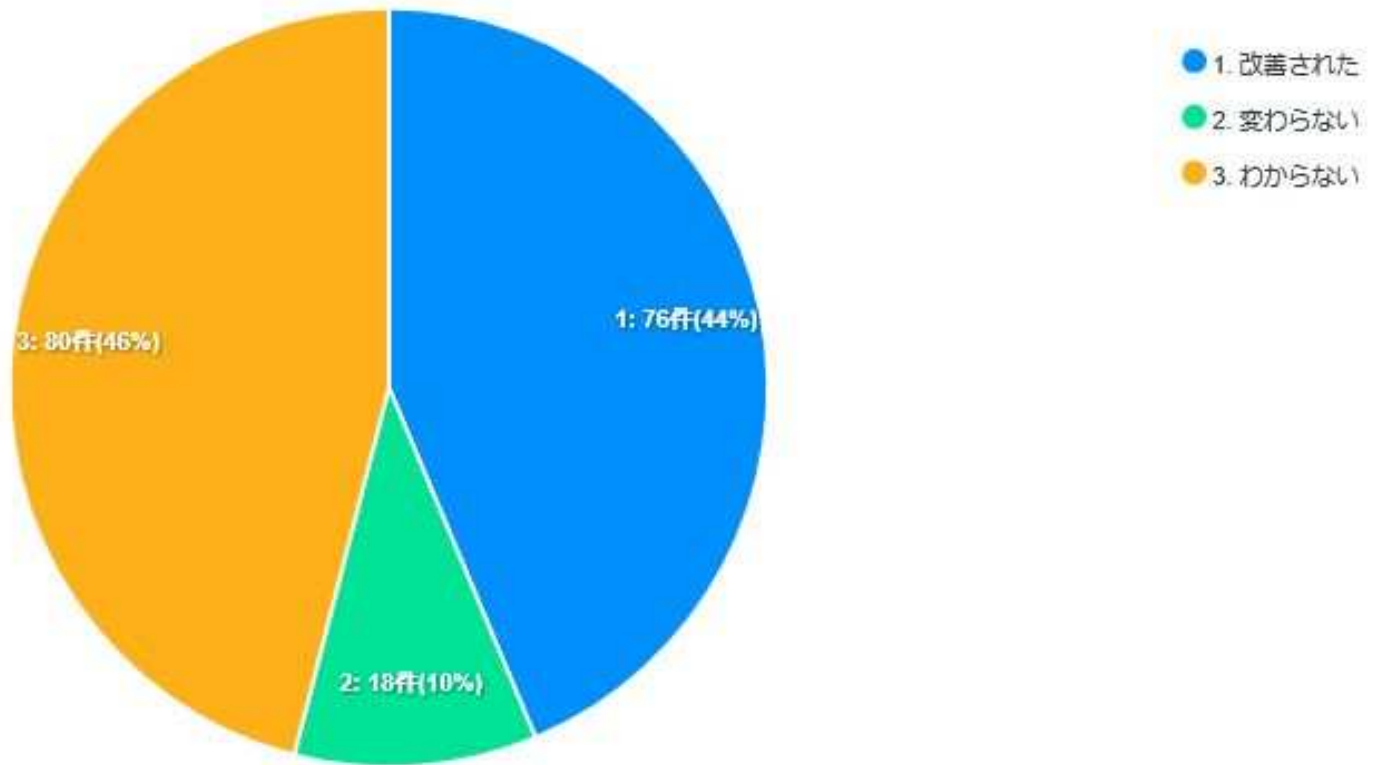


問7-3 いくつかの手続きをするとき、窓口が分散しているため移動が大変である

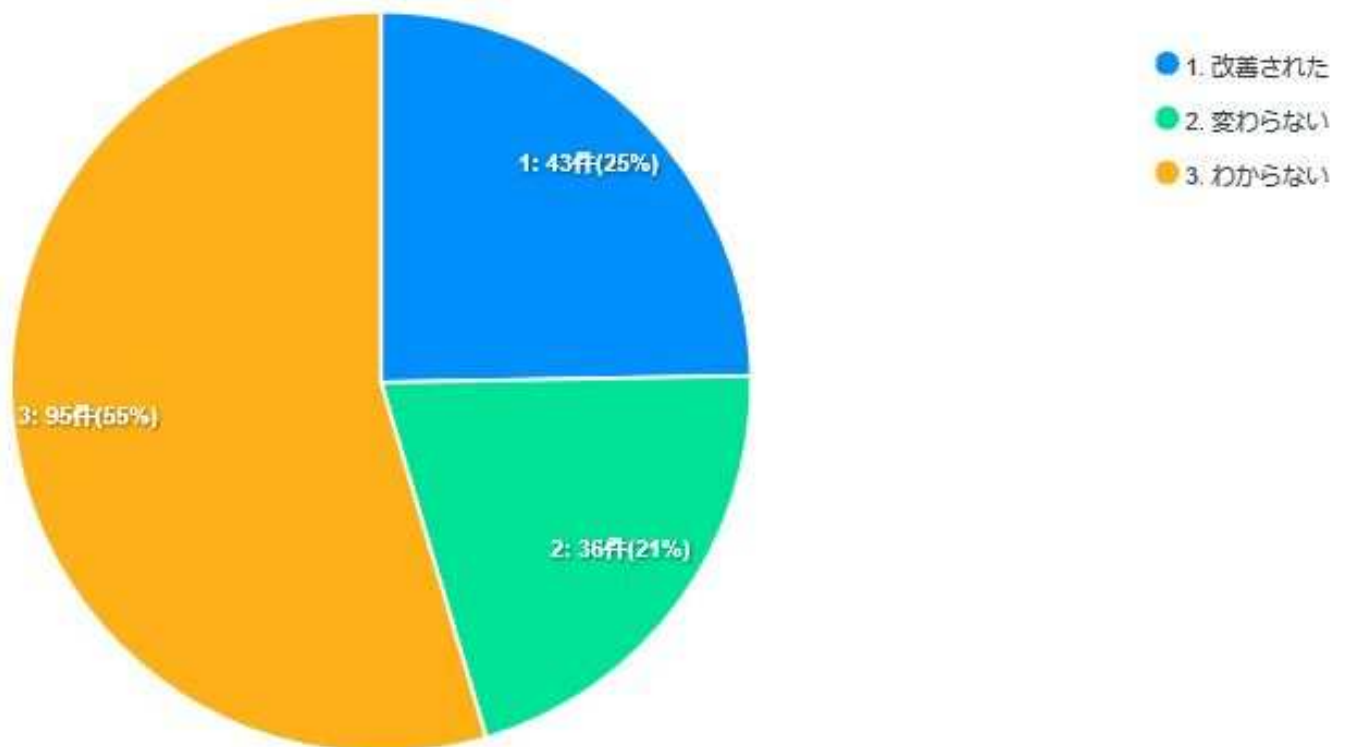




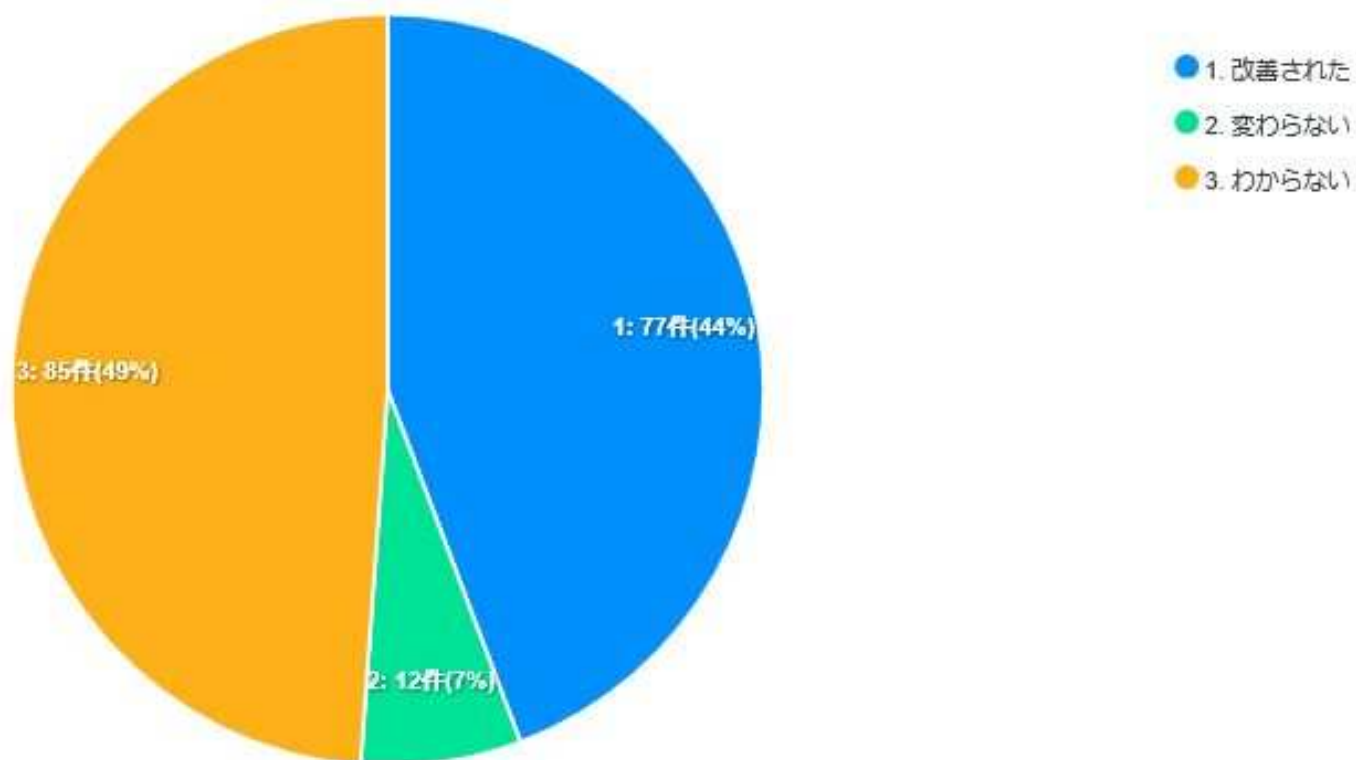
問7-4 窓口カウンターが狭く、窮屈である



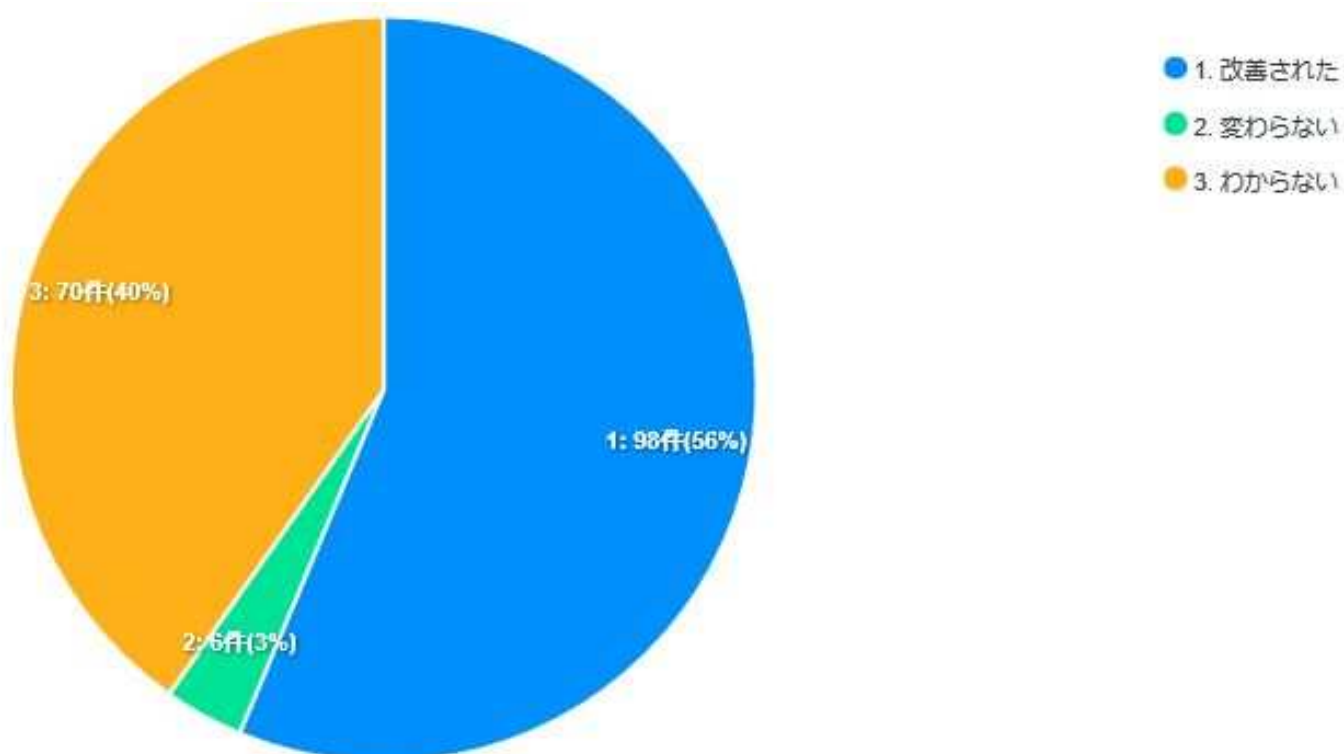
窓口カウンターでプライバシーが確保されていない



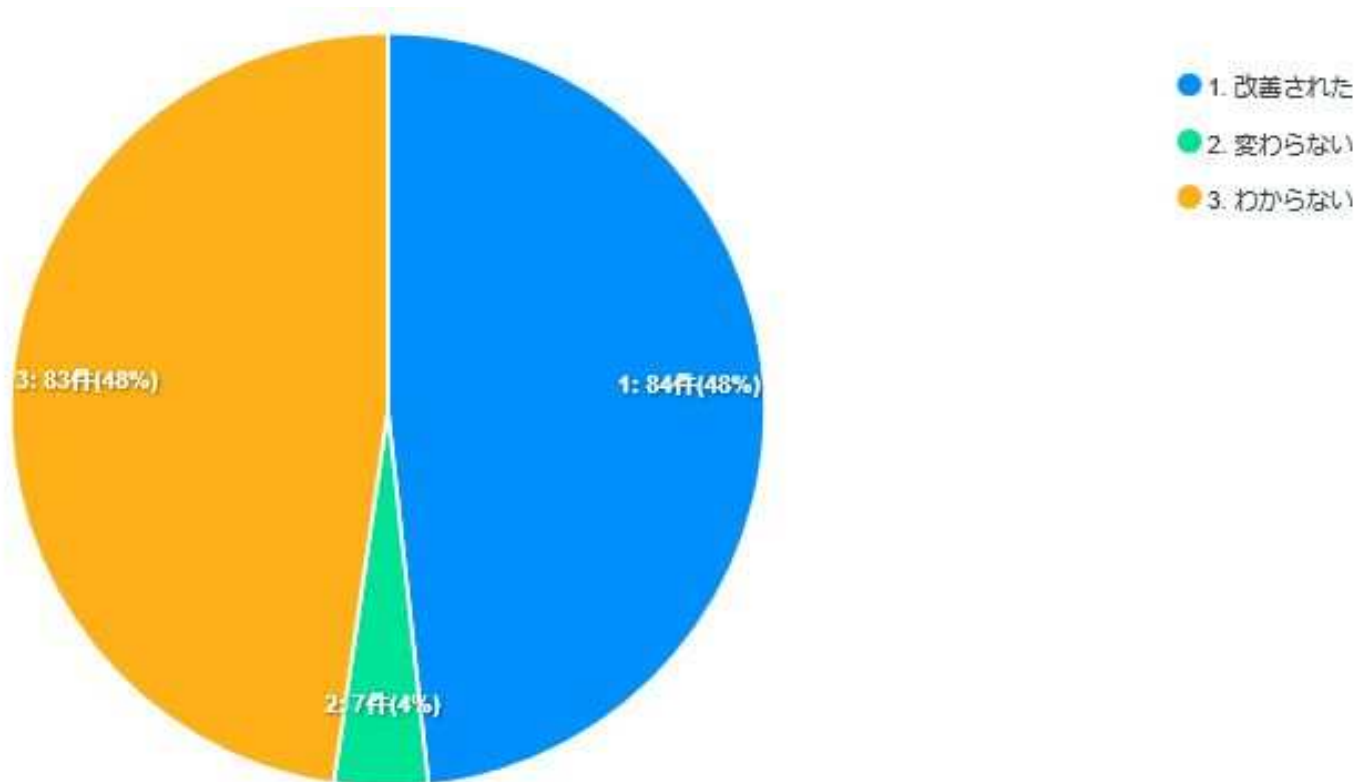
問7-5 窓口の待合いスペースが狭い



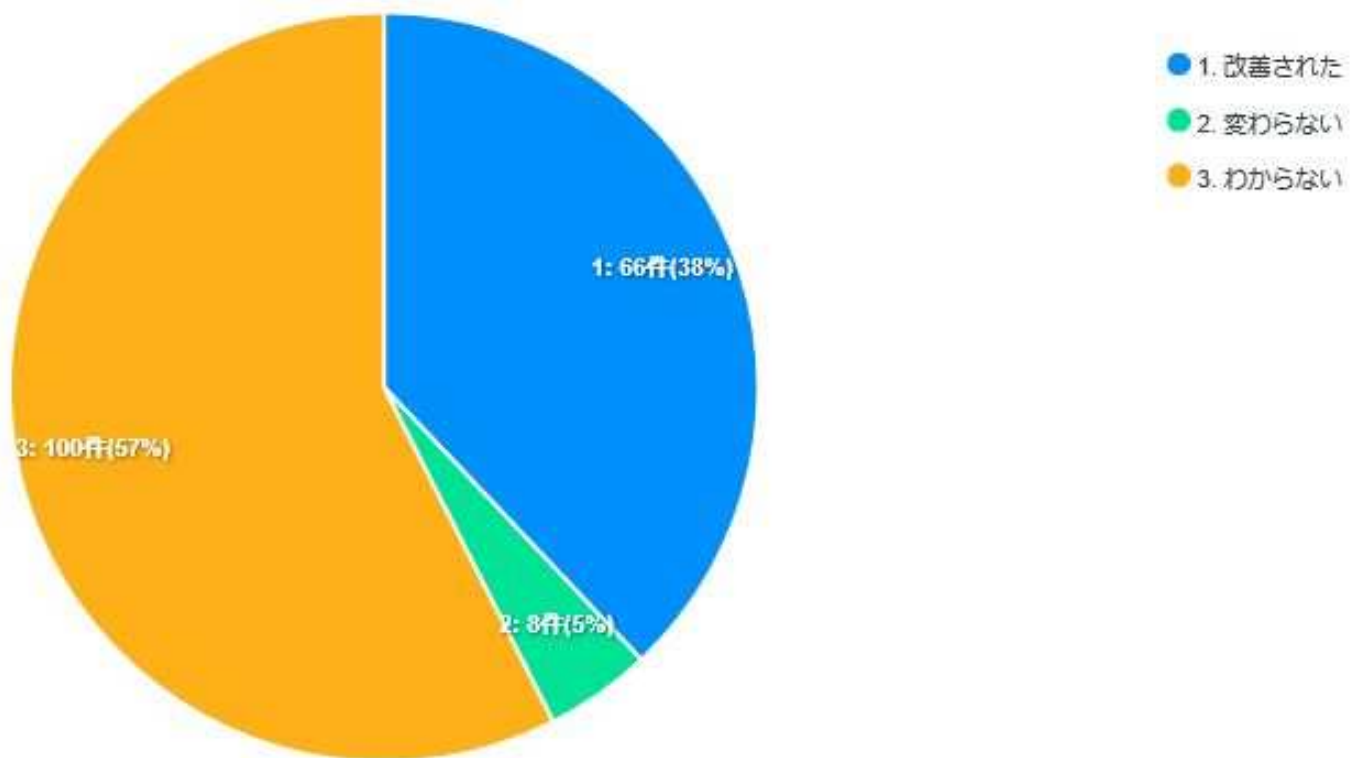
問7-6 通路が狭い



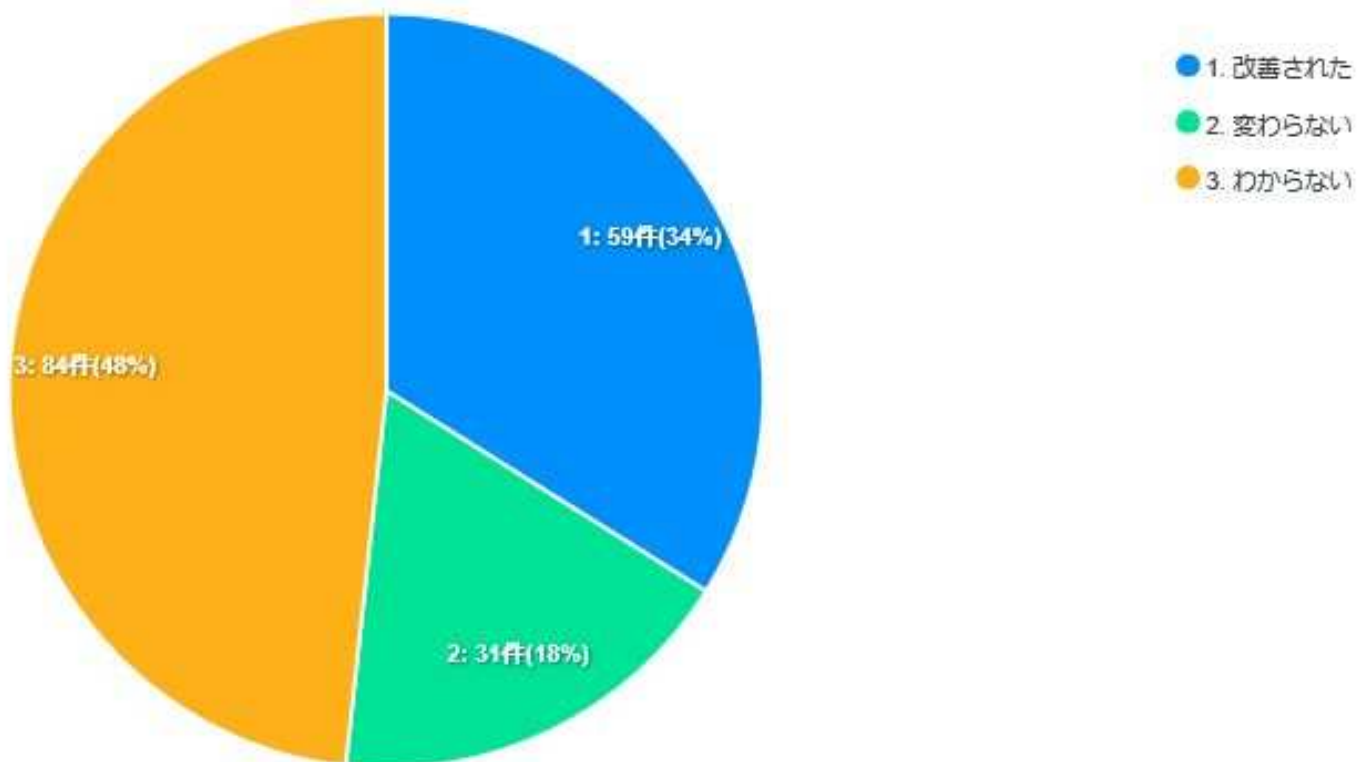
問7-7 バリアフリーが不十分で、障がい者や高齢者の方の移動が大変である



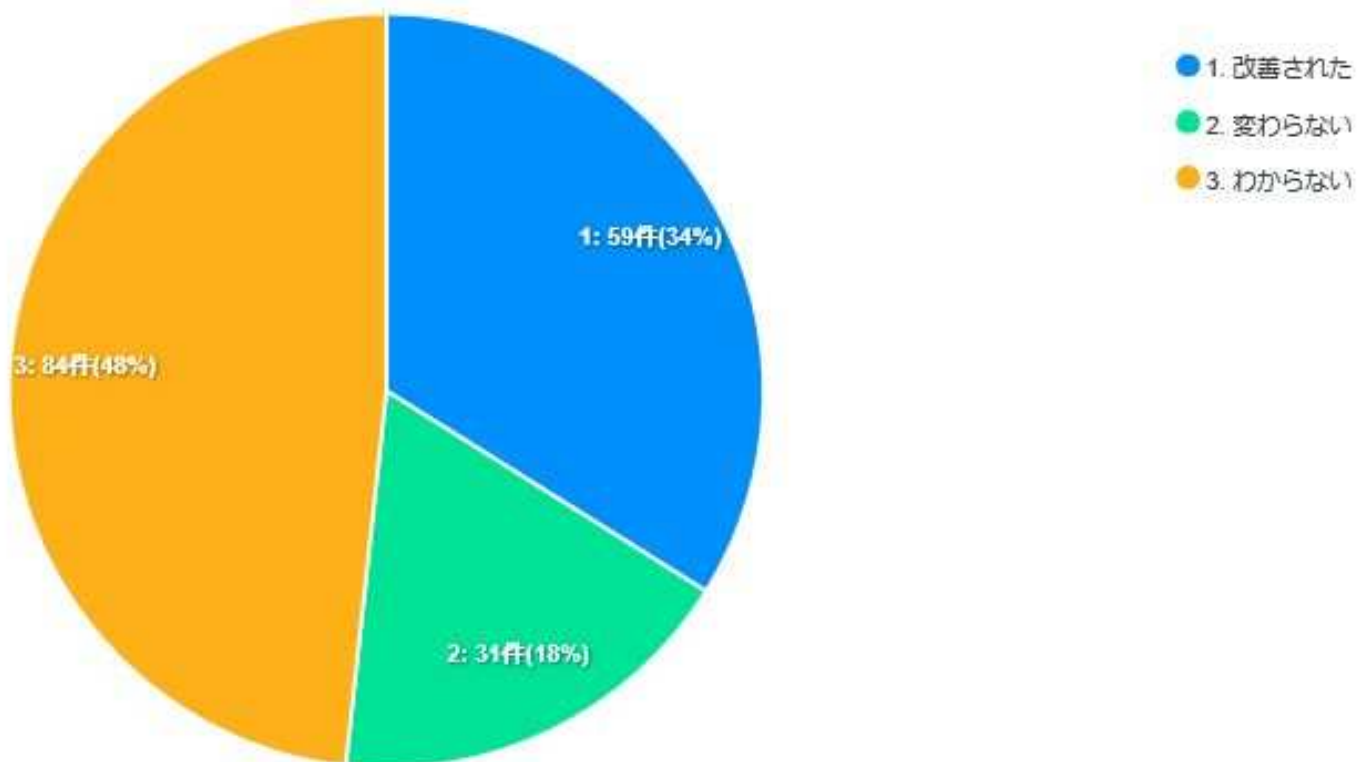
問7-8 小さな子どもを連れての方が安心して用件が済ませられない



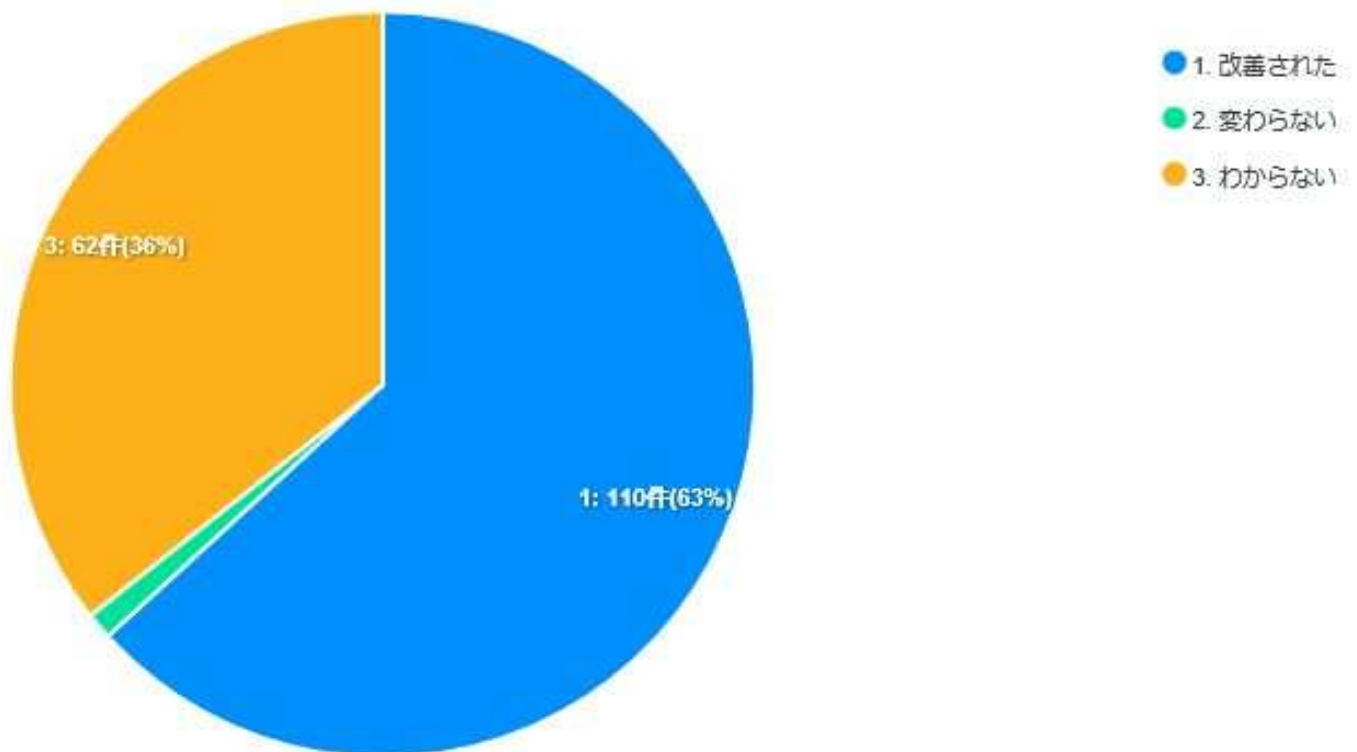
問7-9 エレベーターが使いにくい（遅い、狭い、なかなか来ない）



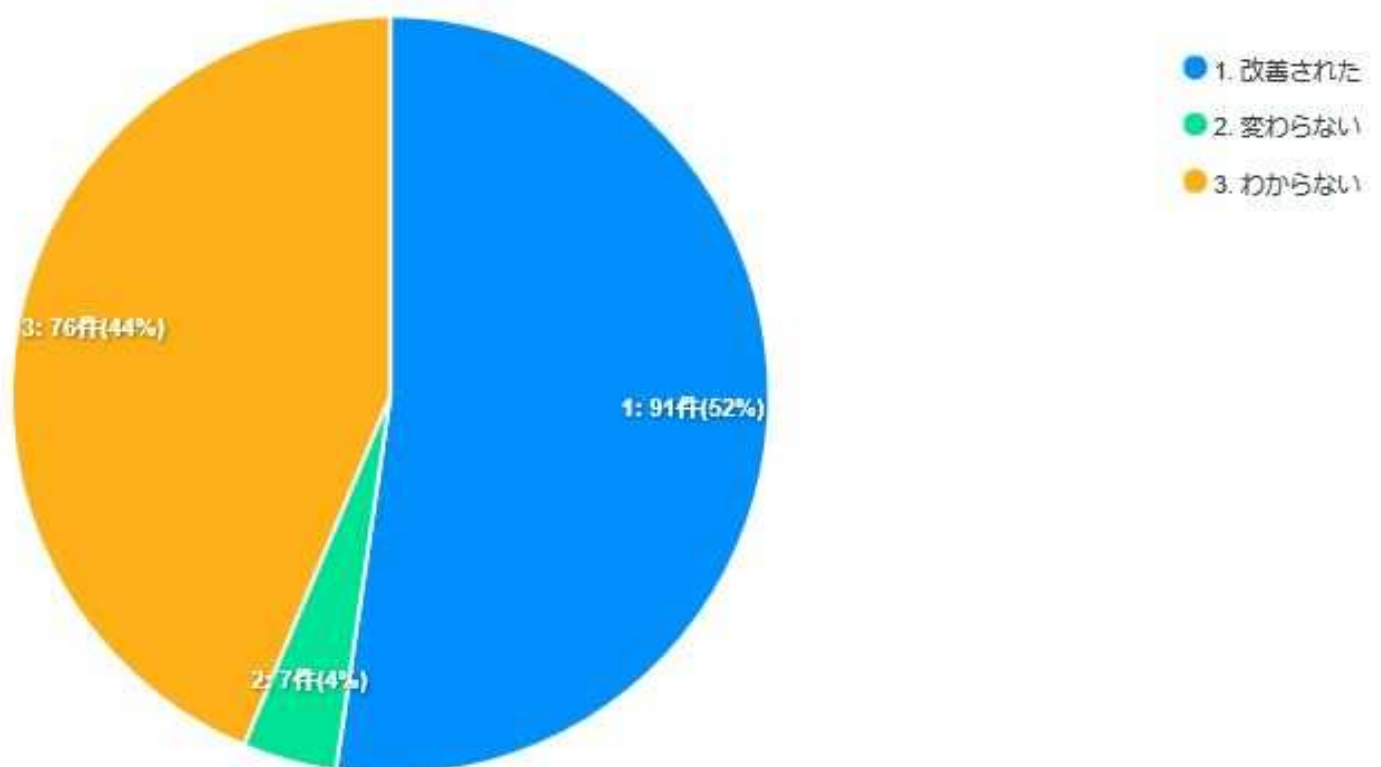
問7-10 トイレが使いにくい（狭い、便器が少ない、臭いがきつい）



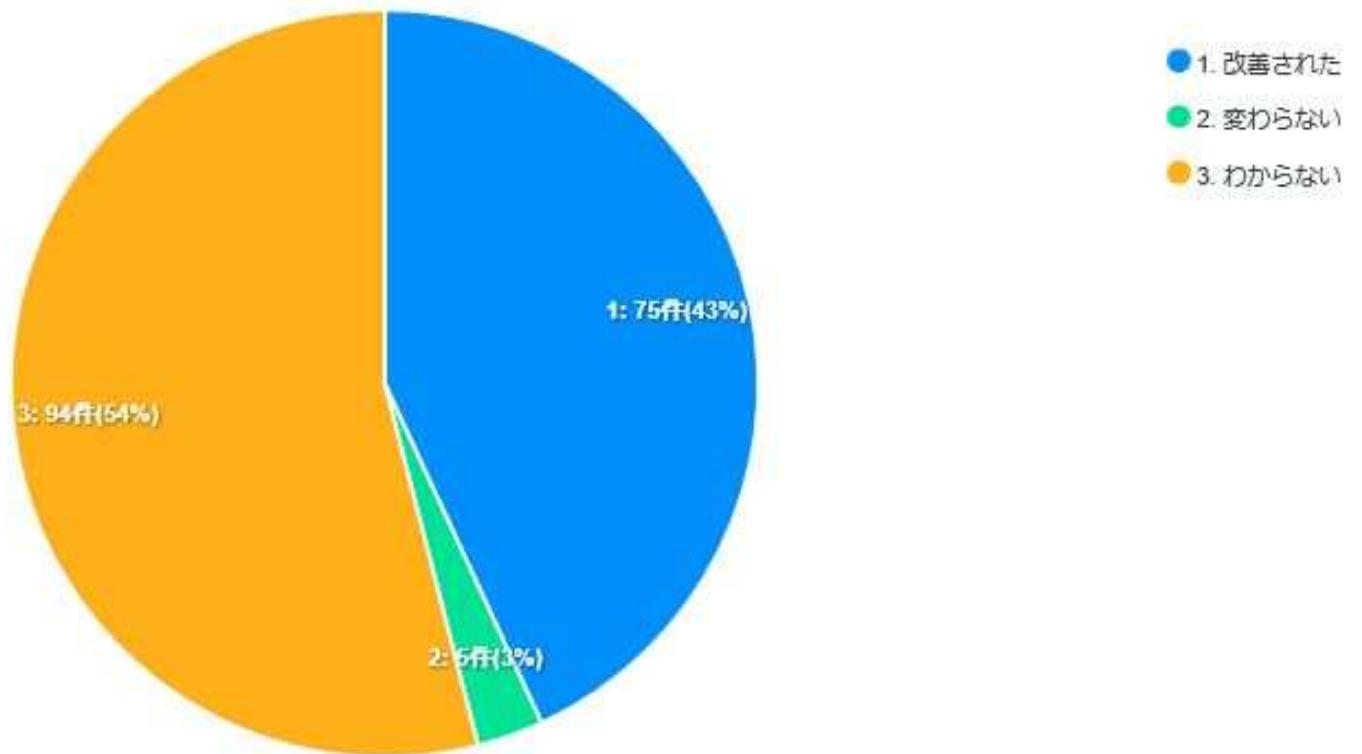
問7-11 建物内が暗い



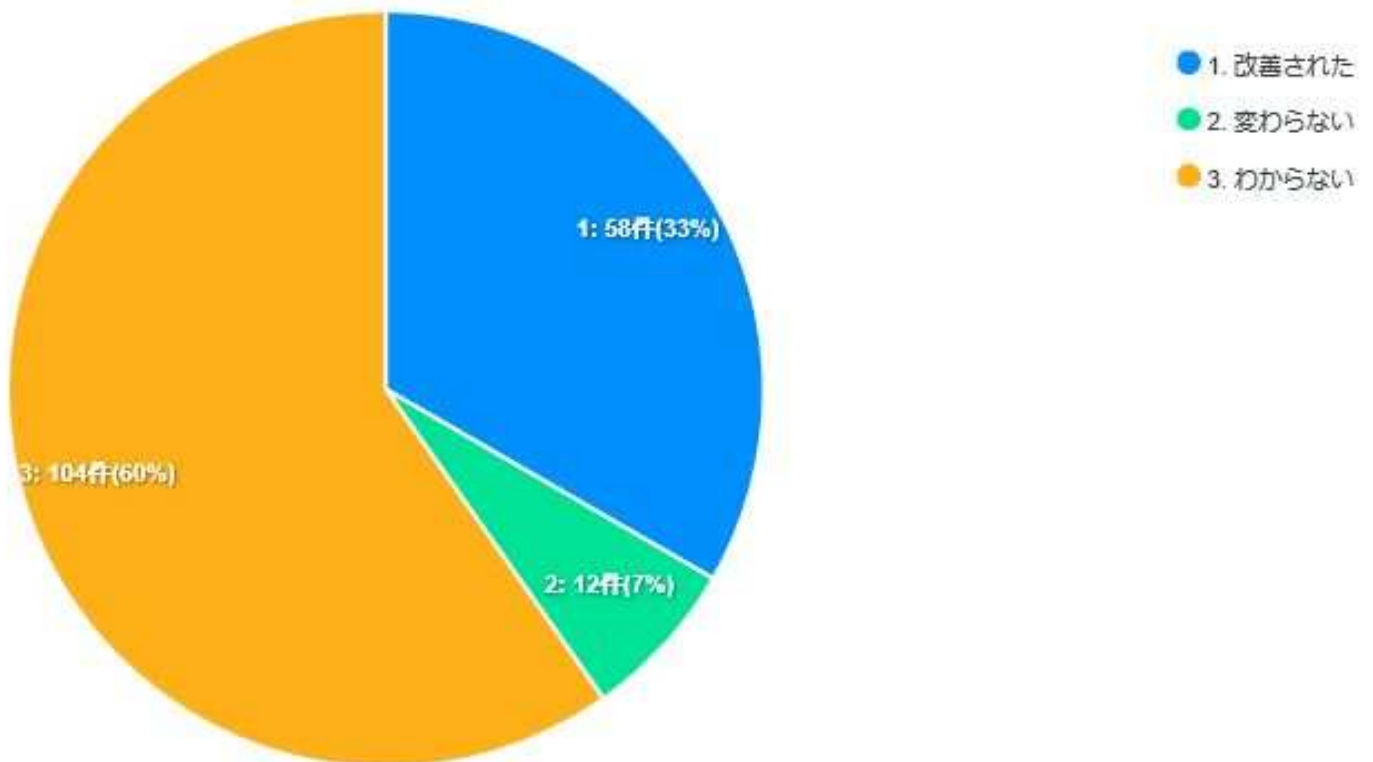
問7-12 ちょっとした休憩や人との待ち合わせをする空間（ロビー）が狭い



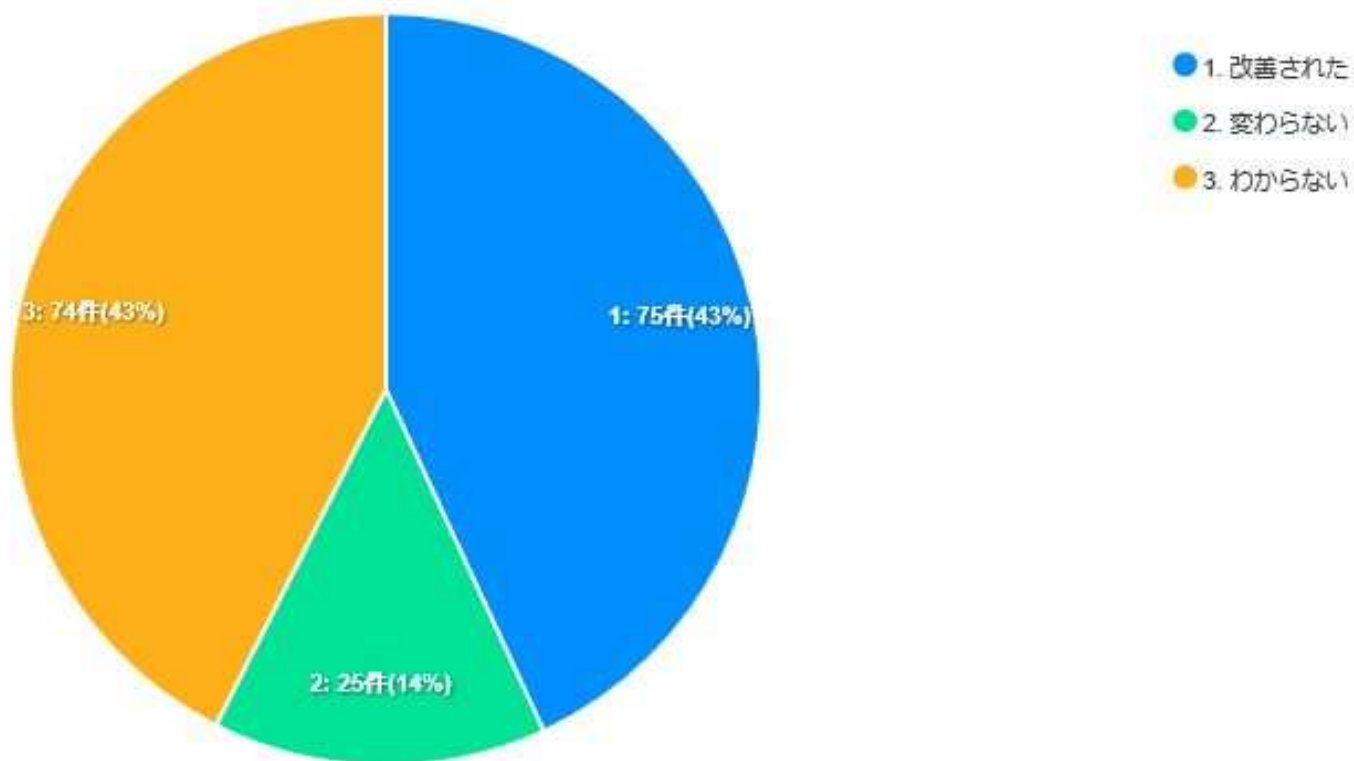
問7-13 食堂が不便（場所がわからない、メニューが少ない）



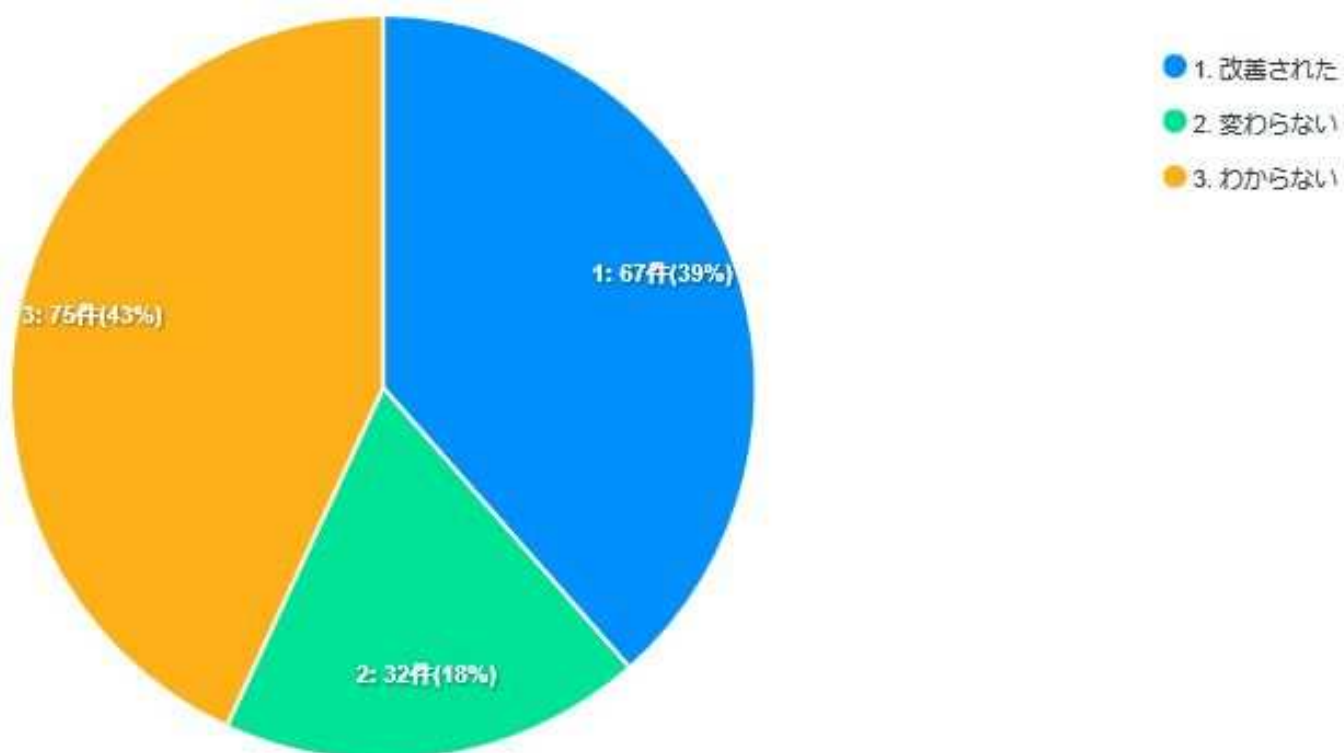
問7-14 売店が不便（場所がわからない、品数が少ない）



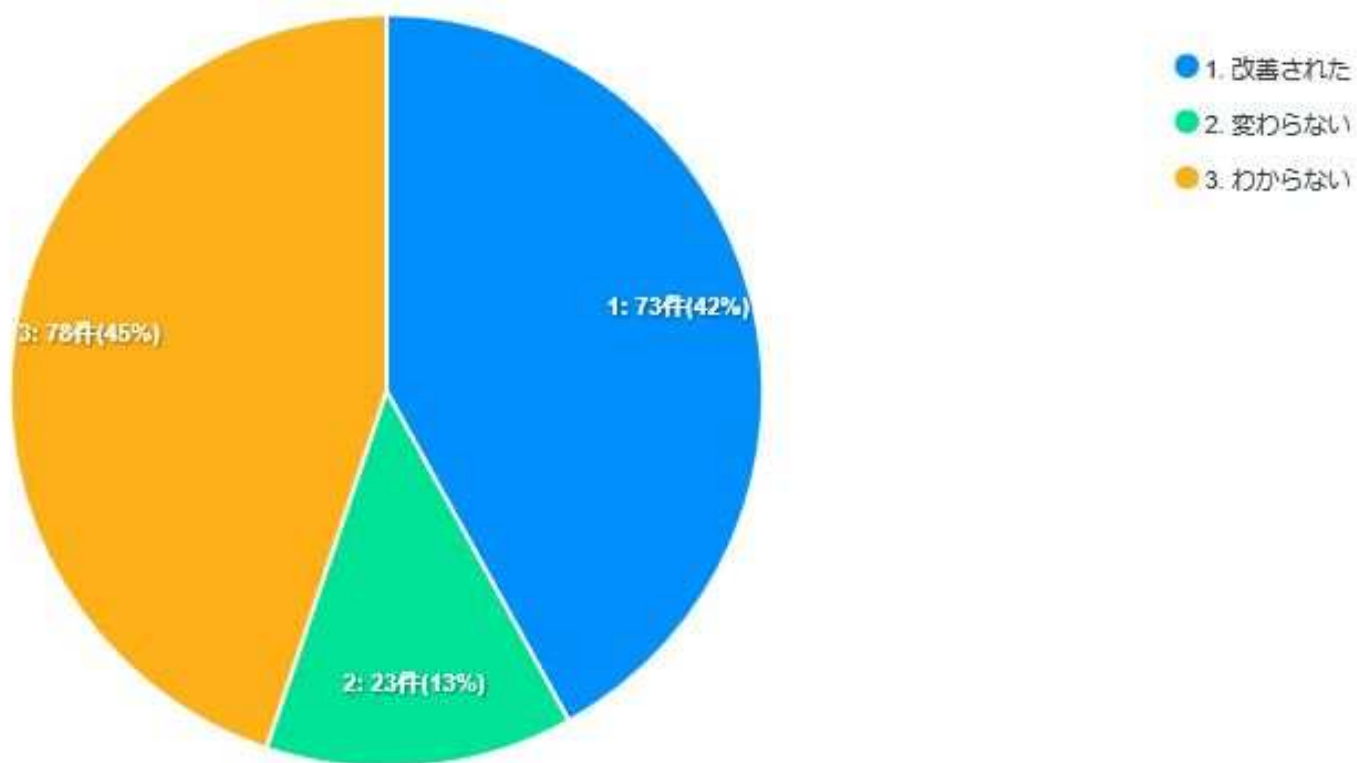
問7-15 駐車場が少なく、なかなか入れない



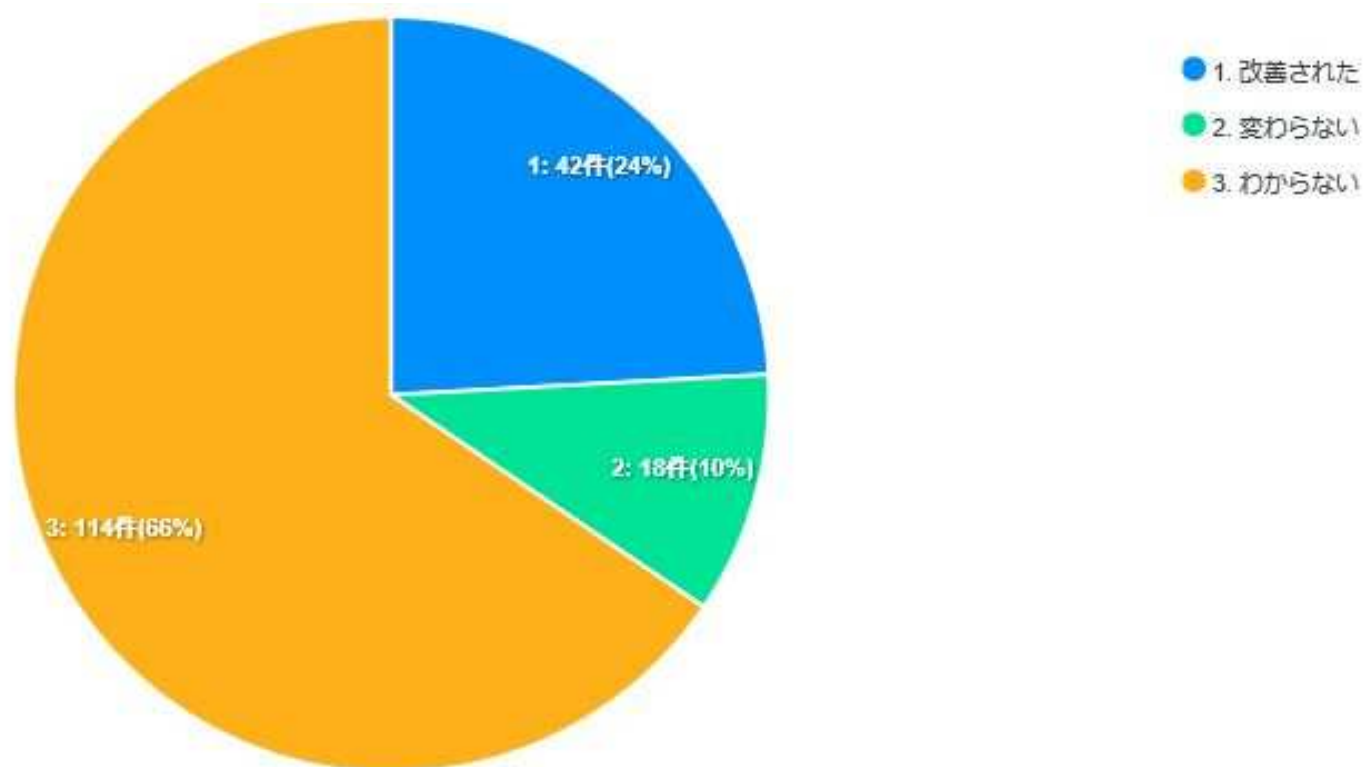
問7-16 駐車場の通路や区画が狭く、車が入れない



問7-17 駐車場やバス停から庁舎建物まで安全に歩いて行けない



問7-18 駐輪場が利用しにくい



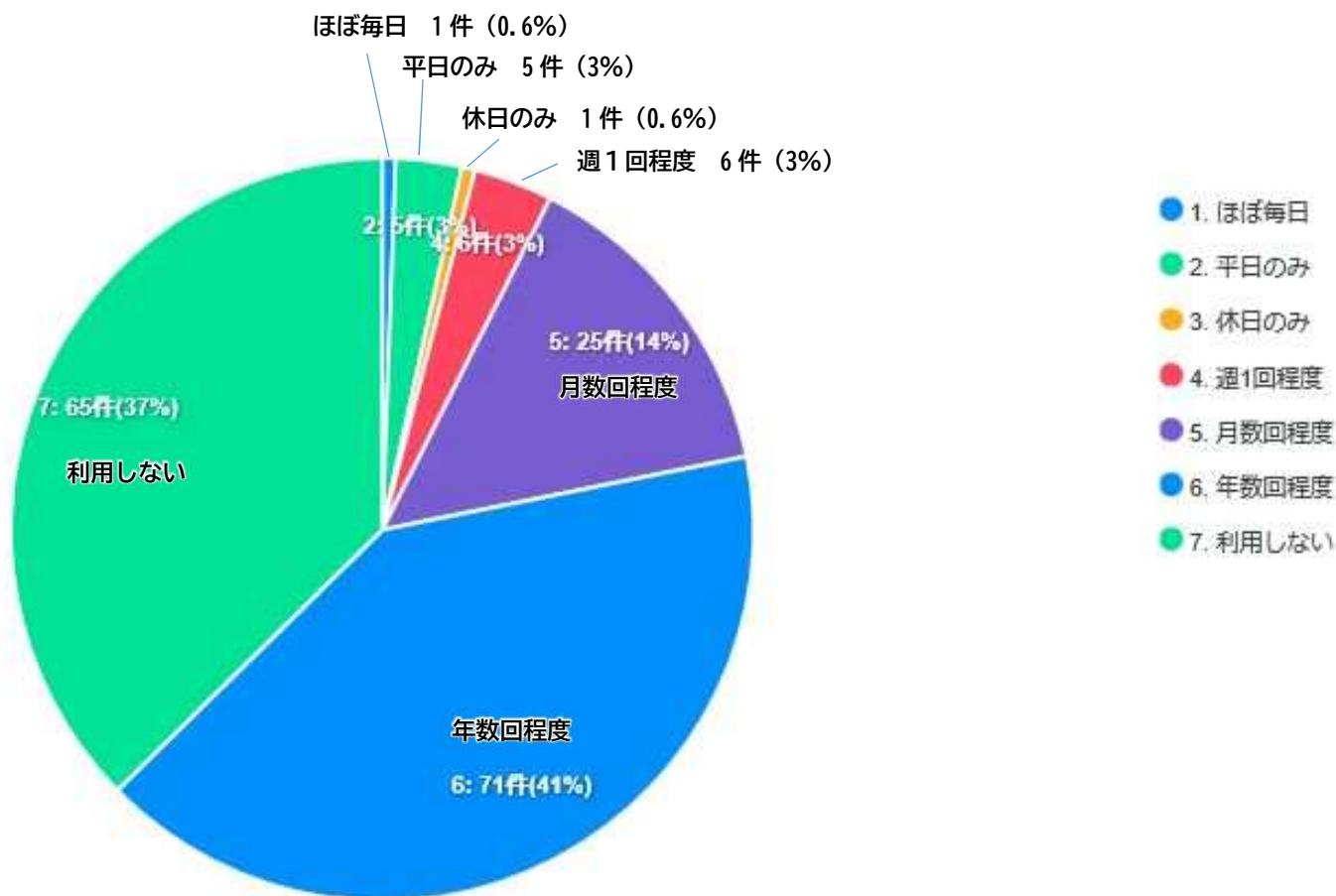


公共交通の利用に関するアンケート

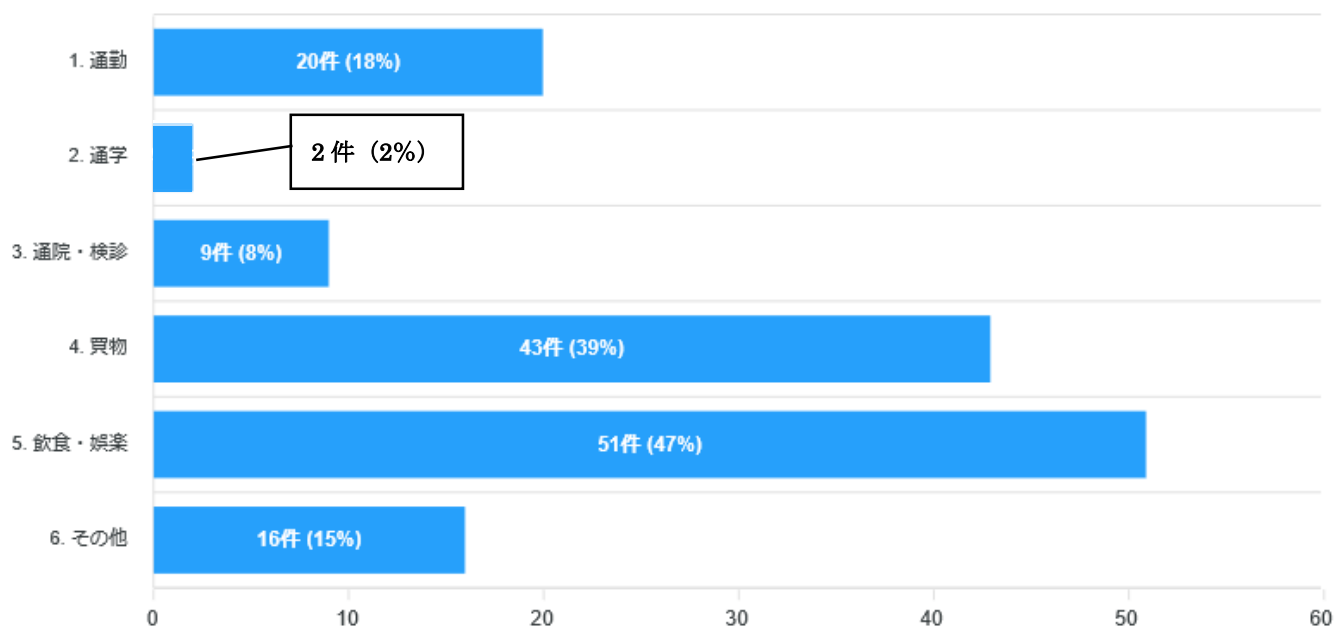
問1 普段の移動に利用する交通手段を教えてください。(あてはまるもの全てにチェック)



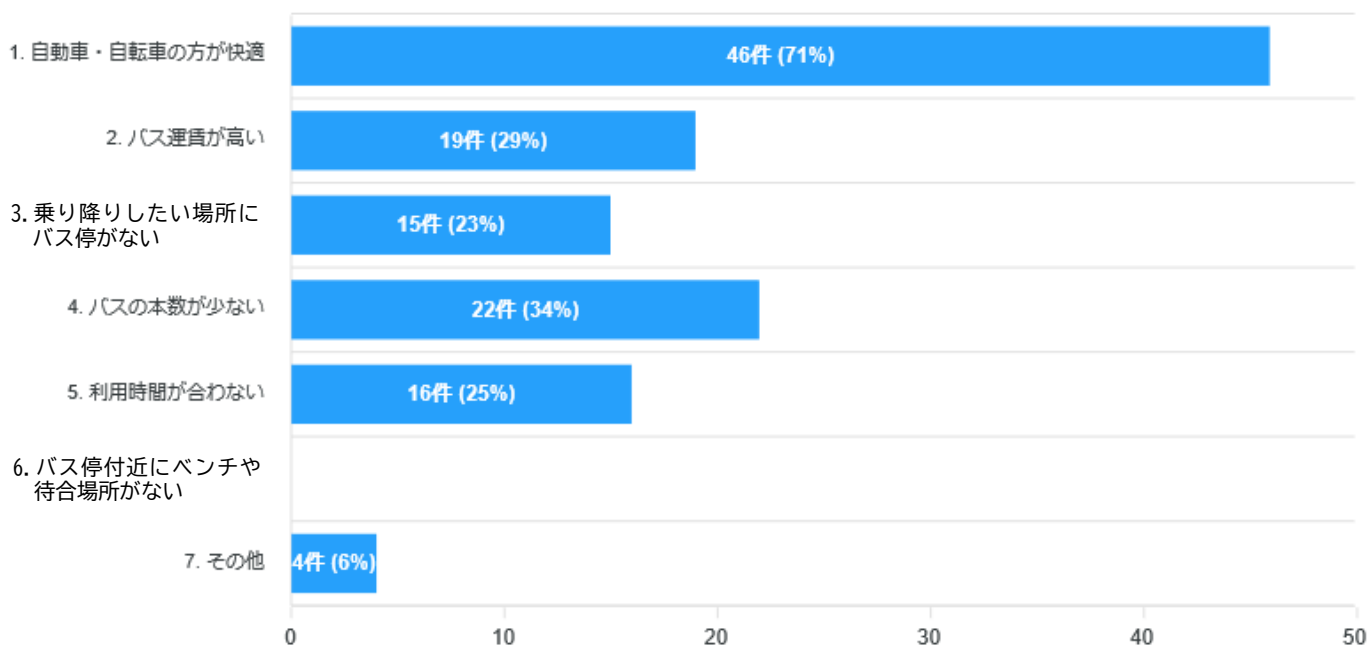
問2 バスの利用頻度をお答えください。(あてはまるもの1つにチェック)



問 2-1 バスの利用目的をお答えください。(あてはまるもの全てにチェック)

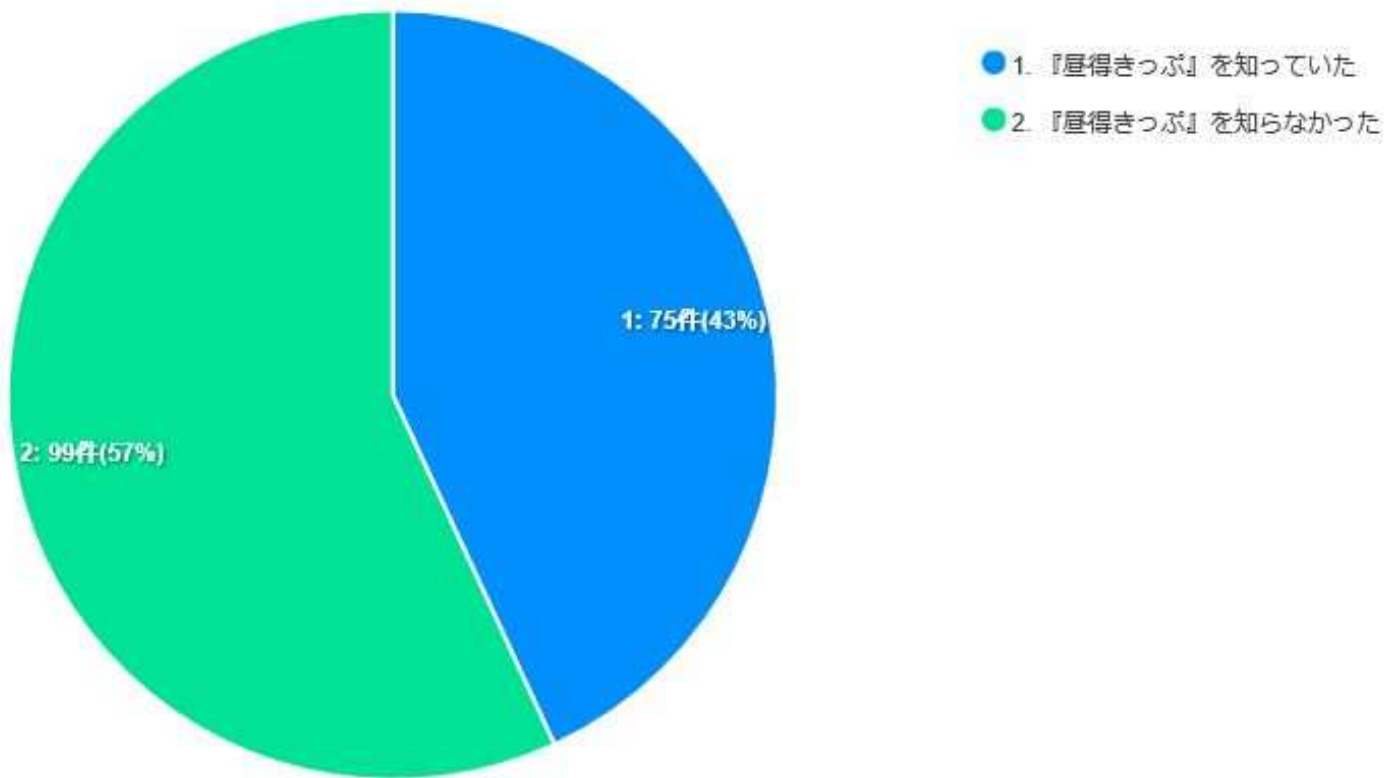


問 2-2 問 2 で「利用しない」と回答された方にお聞きします。普段バスを利用しない場合、その理由を教えてください。(あてはまるもの全てにチェック)

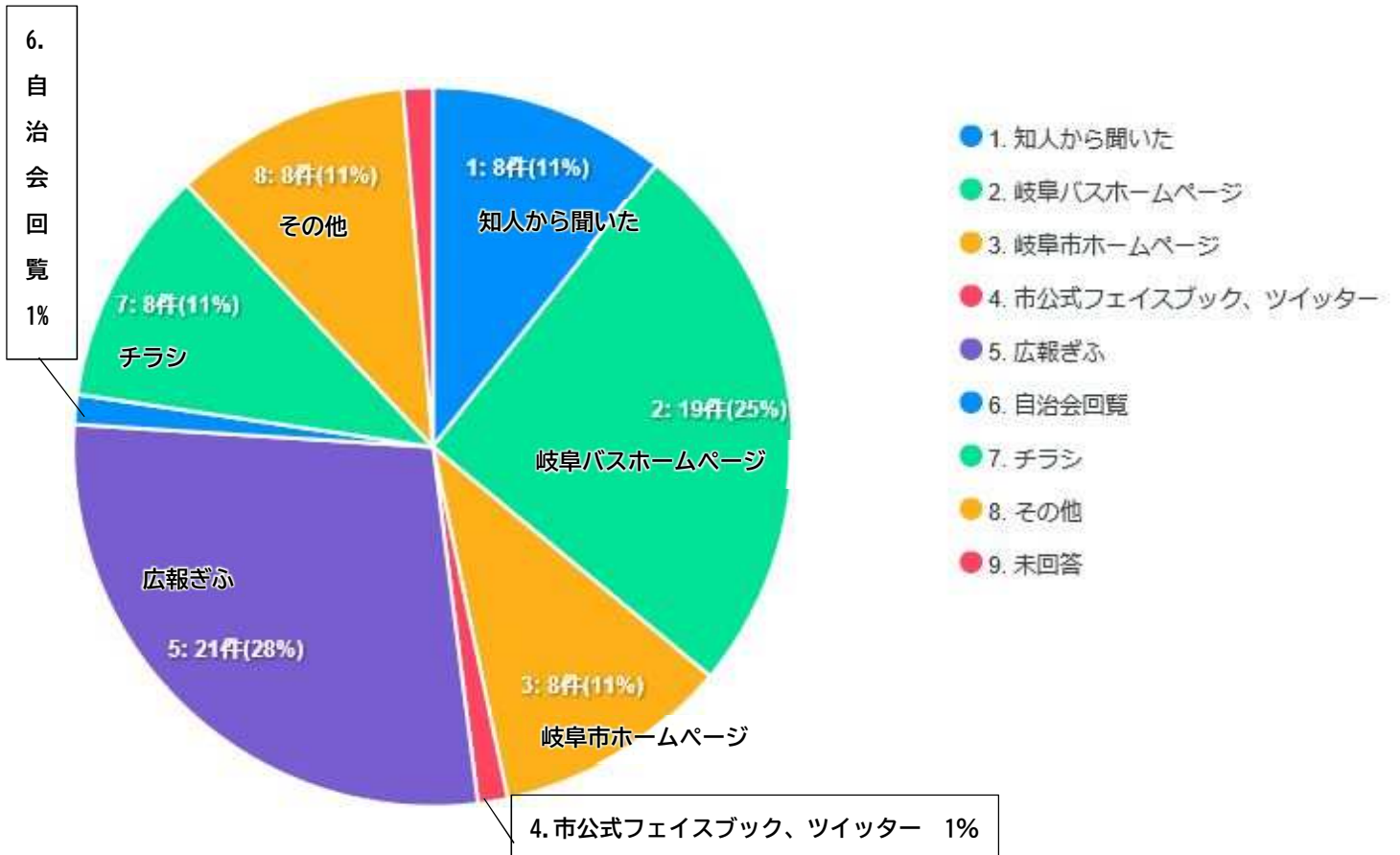


【『昼得きっぷ』に関するアンケート】

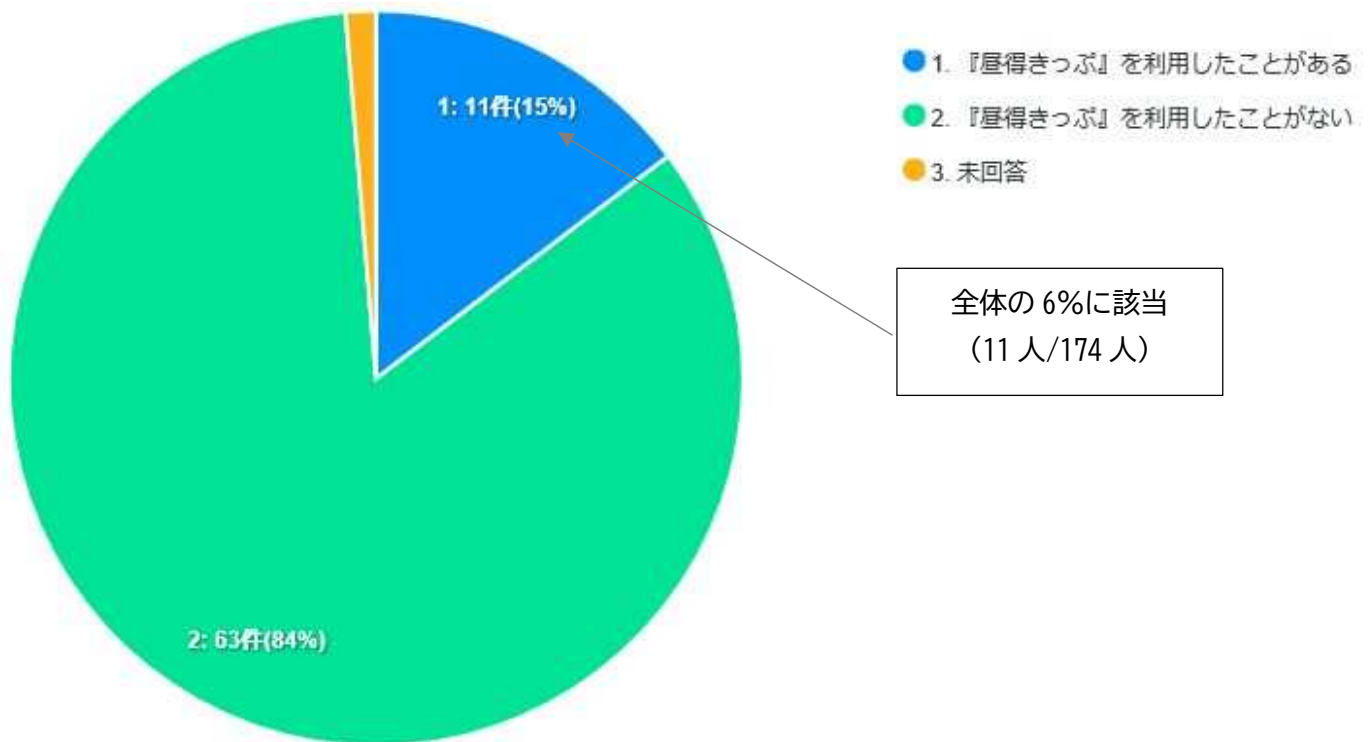
問3 『昼得きっぷ』について、ご存じでしたか？（あてはまるもの1つにチェック）



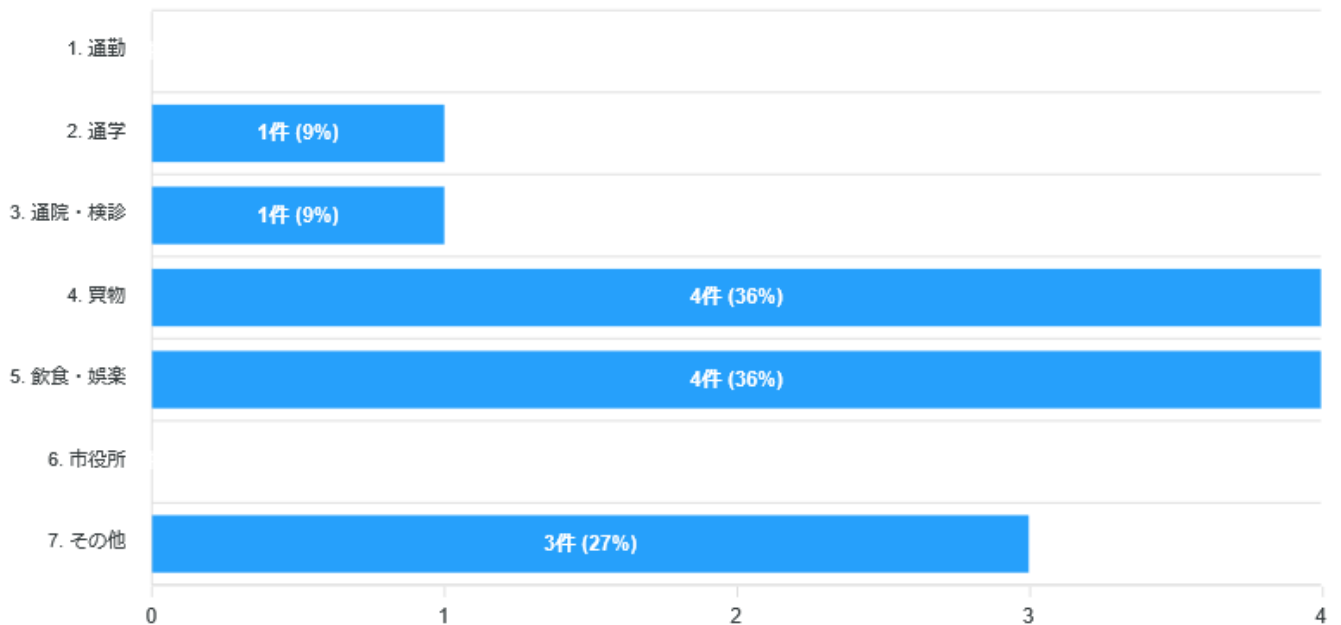
問3-1 問3で『昼得きっぷ』を知っていた」と回答された方にお聞きします。『昼得きっぷ』について、何で知りましたか？（あてはまるもの1つにチェック）



問 3-2 問 3 で『昼得きっぷ』を知っていた」と回答された方にお聞きします。『昼得きっぷ』を利用したことがありますか？（あてはまるもの1つにチェック）

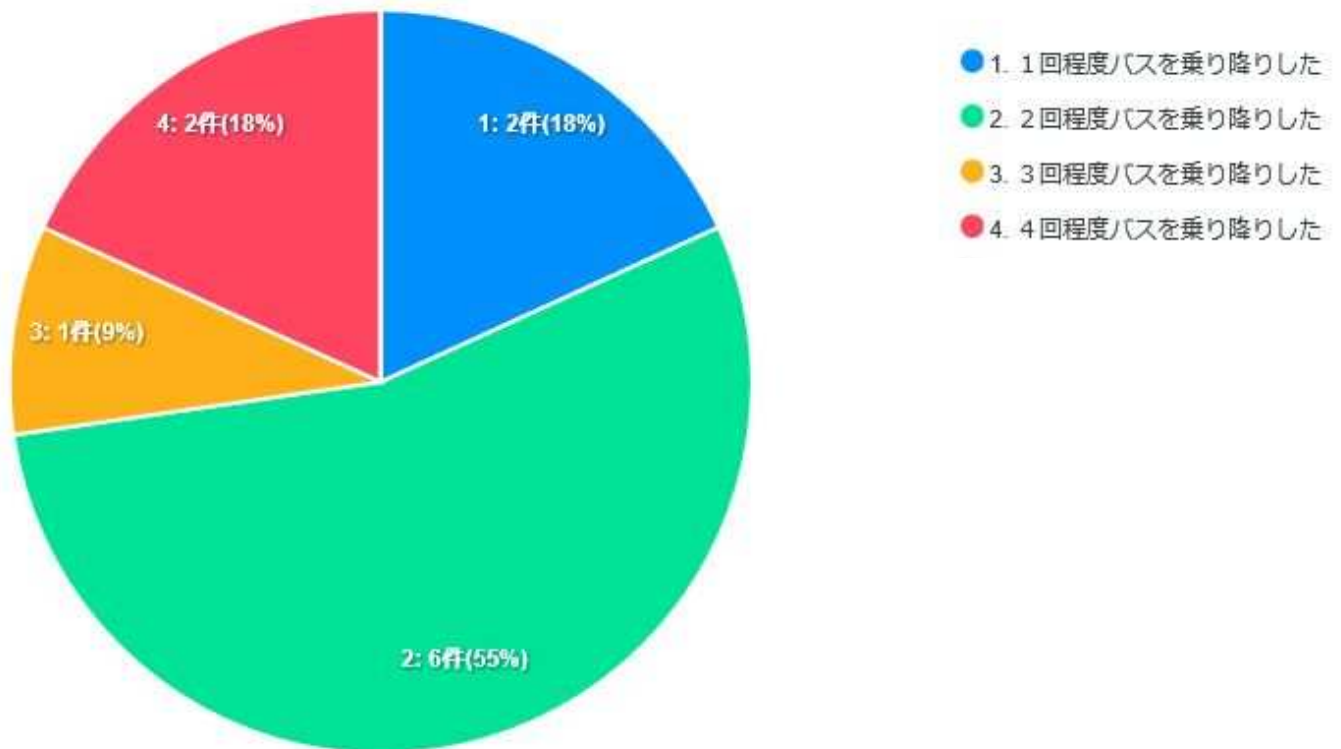


問 3-2-1 問 3-2 で『昼得きっぷ』を利用したことがある」と回答された方にお聞きします。『昼得きっぷ』の利用目的をお答えください。（あてはまるもの全てにチェック）



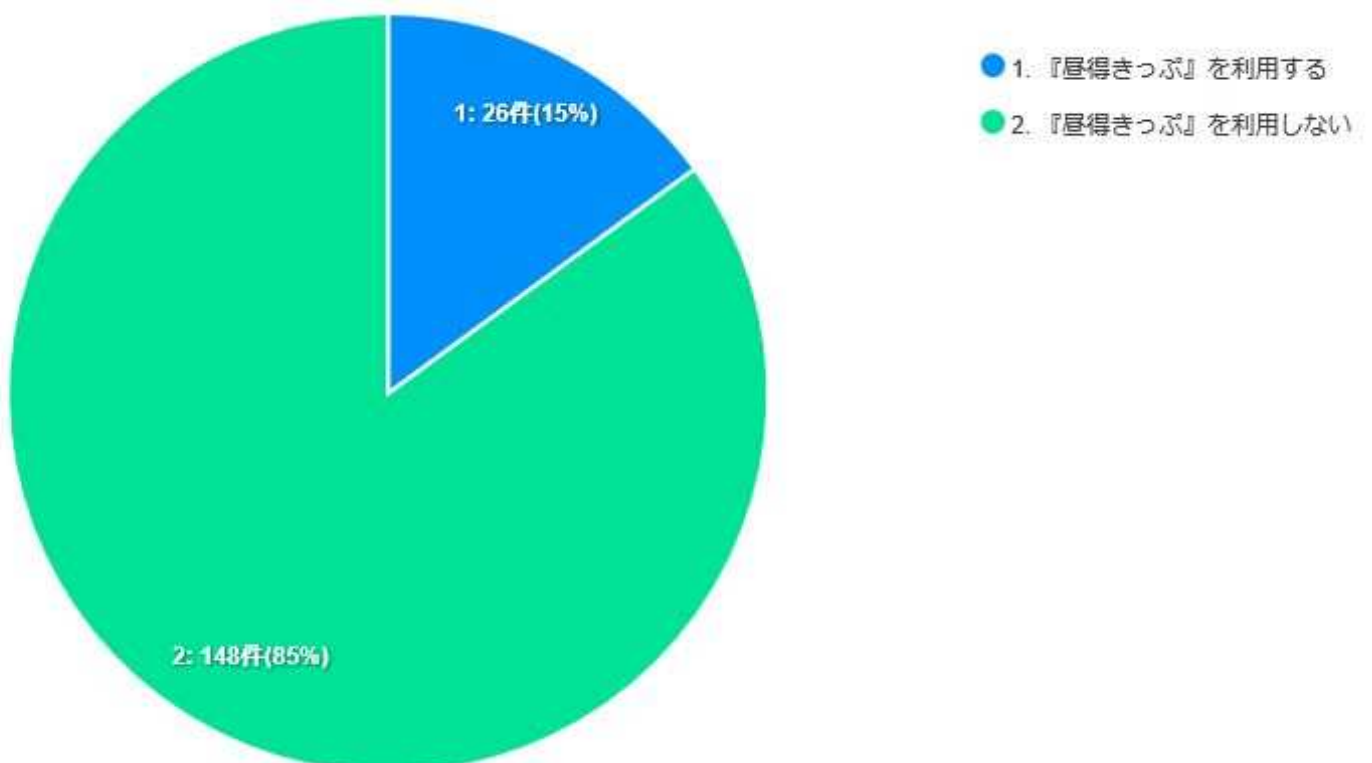
問 3-2-2 問 3-2 で『昼得きっぷ』を利用したことがある」と回答された方にお聞きします。

『昼得きっぷ』を使用し、一日で何回程度バスを乗り降りしましたか？

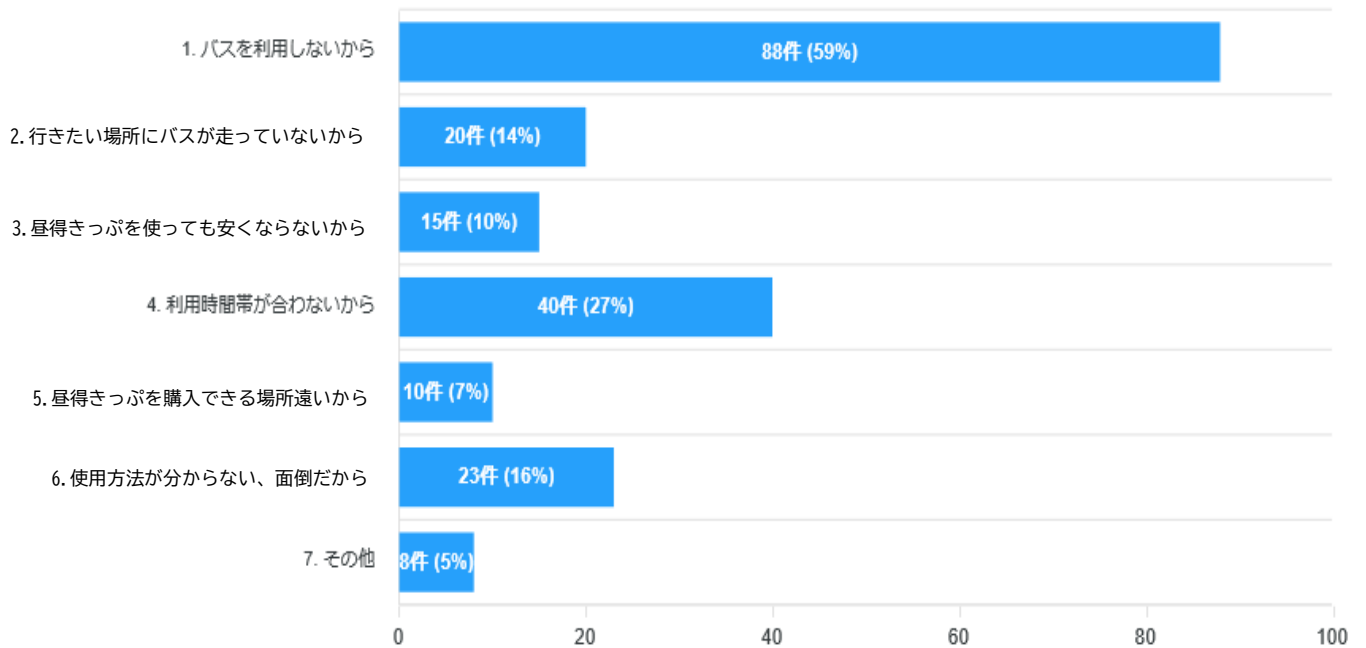


問4 『昼得きっぷ』の利用期間が、令和4年3月31日※まで延長されました。今後、『昼得きっぷ』を利用する意向がありますか？（あてはまるもの1つにチェック）

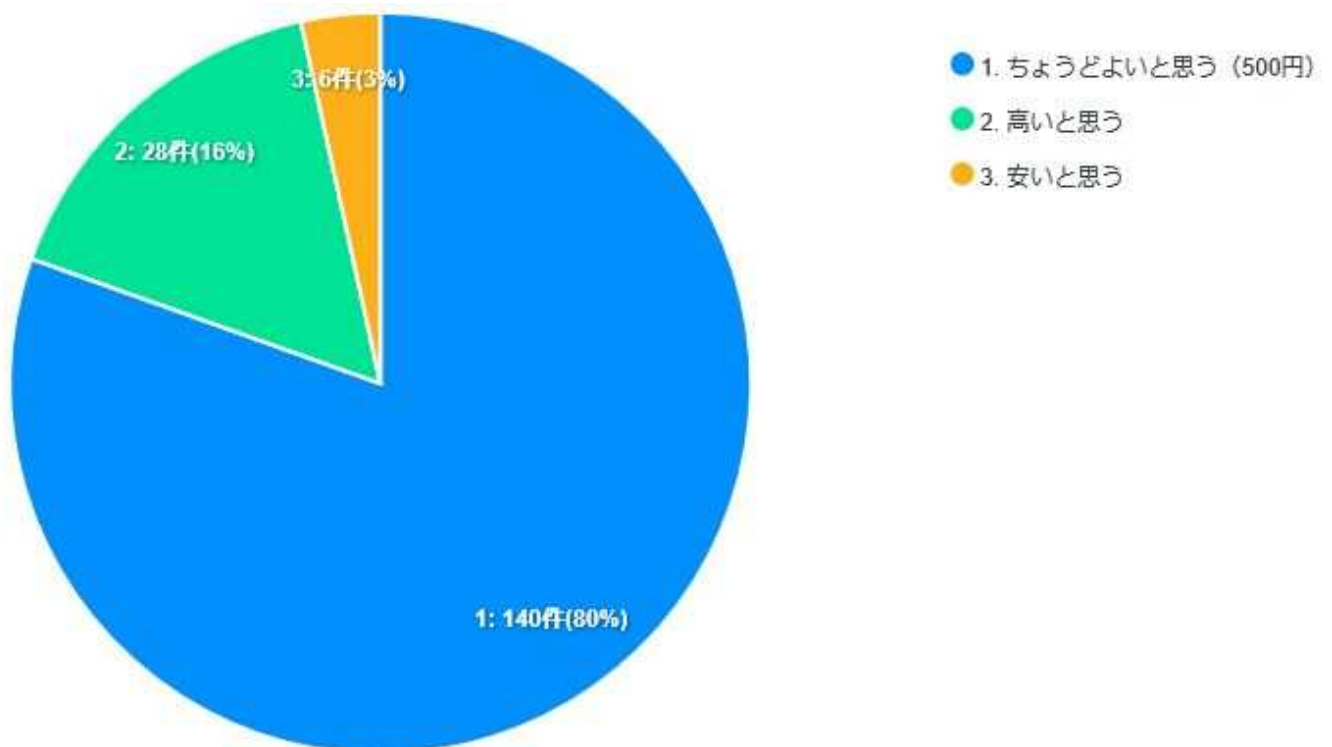
※『昼得きっぷ』の利用期間は令和4年9月30日まで再延長が決定しました



問 4-1 問 4 で『昼得きっぷ』を利用しない」と回答された方にお聞きします。『昼得きっぷ』を利用しない理由は、何ですか？（あてはまるもの全てにチェック）



問5 『昼得きっぷ』は 500 円で販売しています。この料金設定についてどう思われますか？



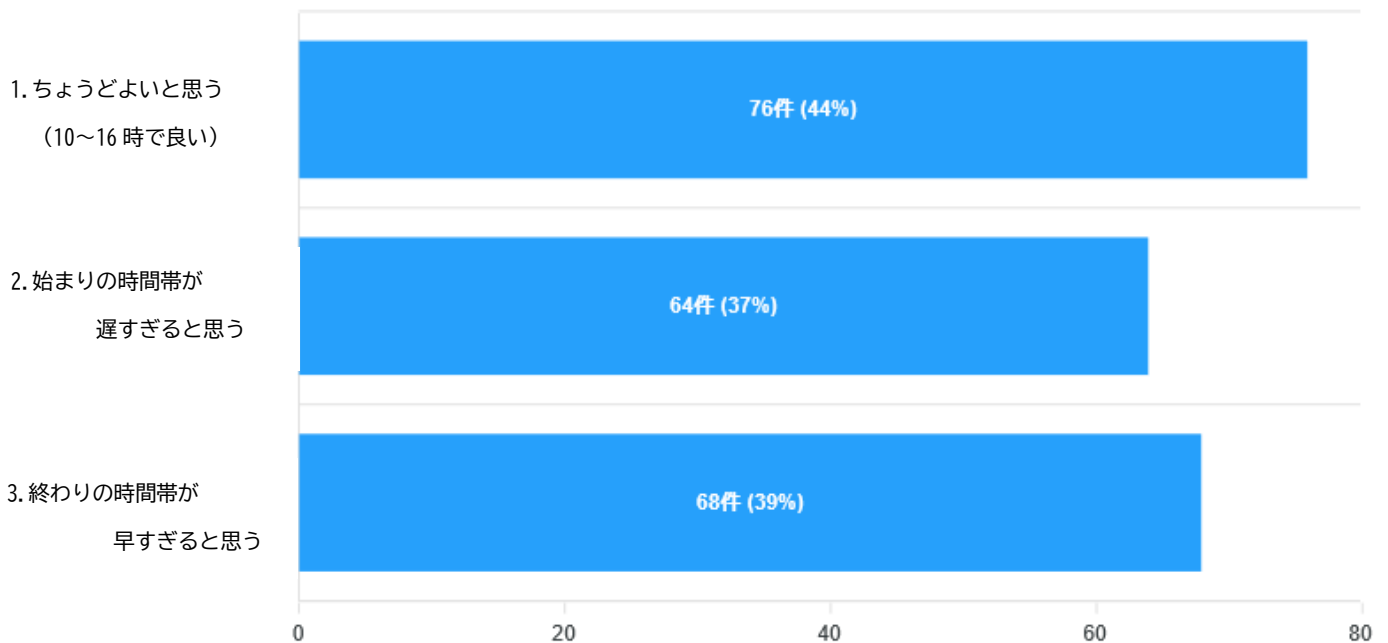
問 5-1 問 5 で「高いと思う」または「安いと思う」と回答された方にお聞きします。何円が妥当ですか？

- 400円（11人が回答）
- 300円（8人が回答）
- 450円（2人が回答）
- 200円（2人が回答）
- 100円（2人が回答）

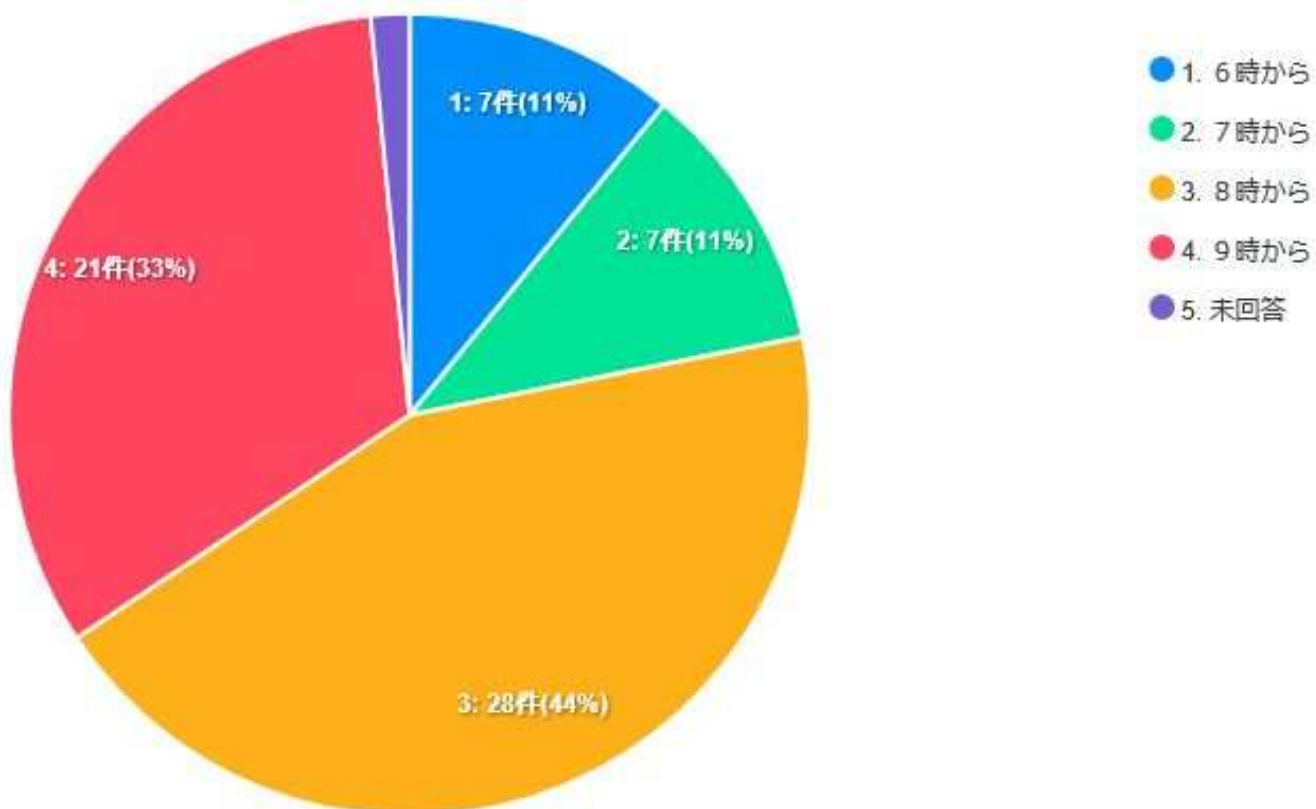
〈その他〉※一部抜粋

- 800円
- 550円
- 500円
- 350円
- 250円
- 220円

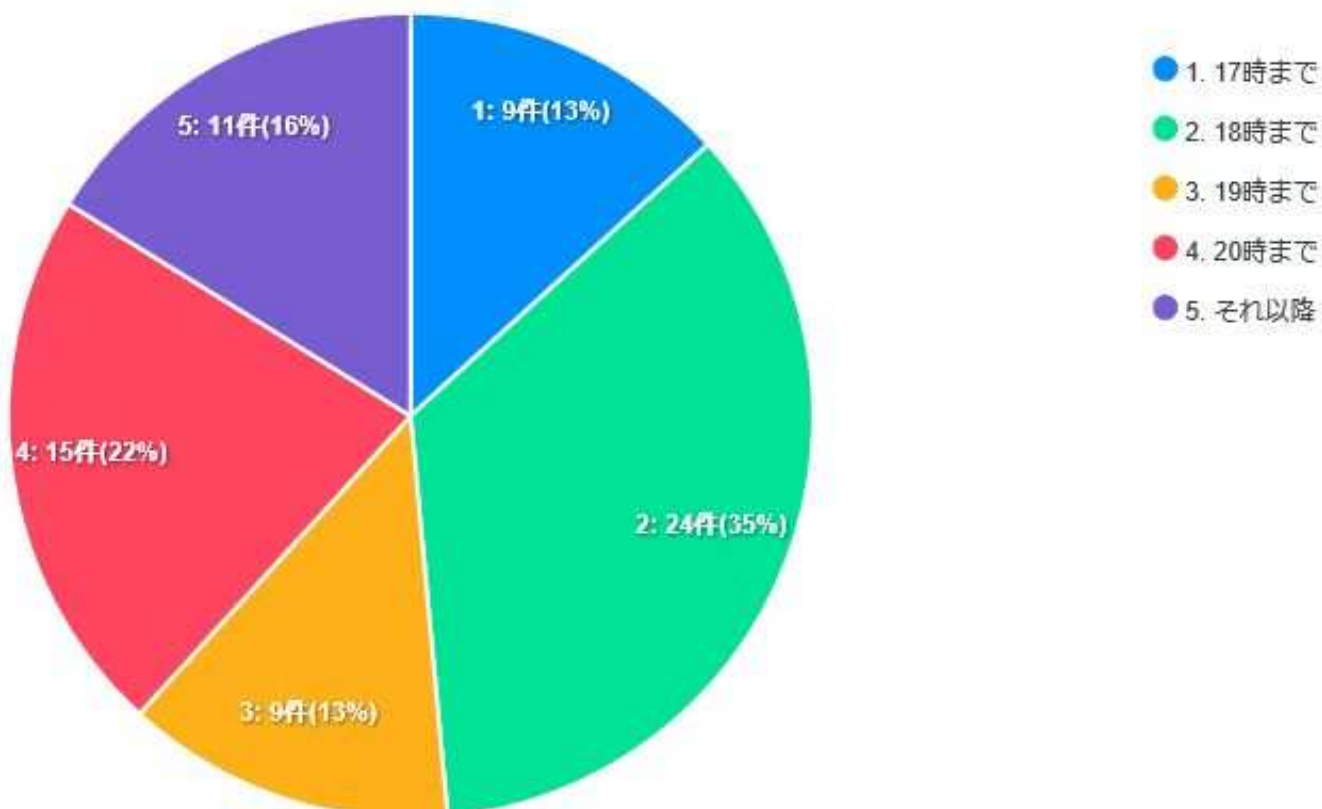
問6 『昼得きっぷ』は、平日昼間 10～16 時限定のバス乗り放題乗車券です。この時間設定について、どのように評価しますか？（当てはまるもの全てにチェック）



問 6-1 問 6 で「始まりの時間帯が遅すぎると思う」と回答された方にお聞きします。始まりの時間帯は何時からが良いですか？

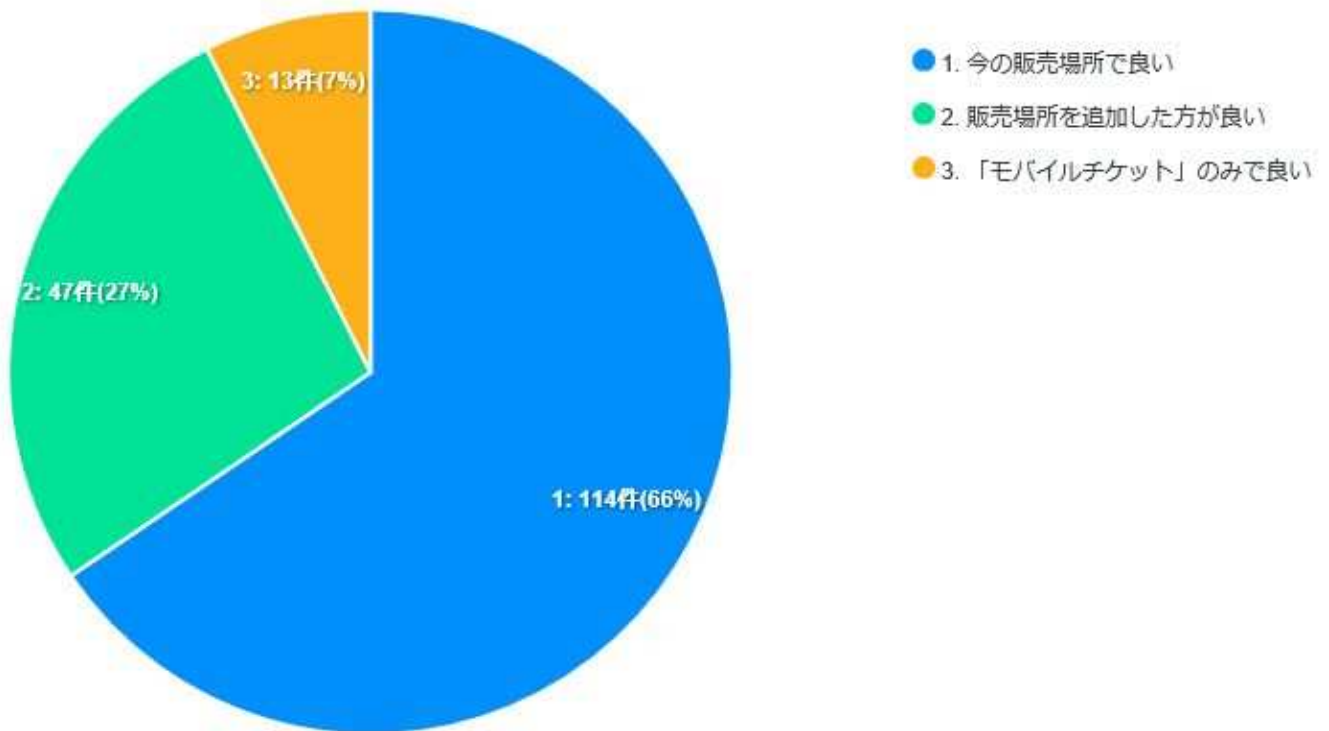


問 6-2 問 6 で「終わりの時間帯が早すぎると思う」と回答された方にお聞きします。終わりの時間帯は何時までが良いですか？





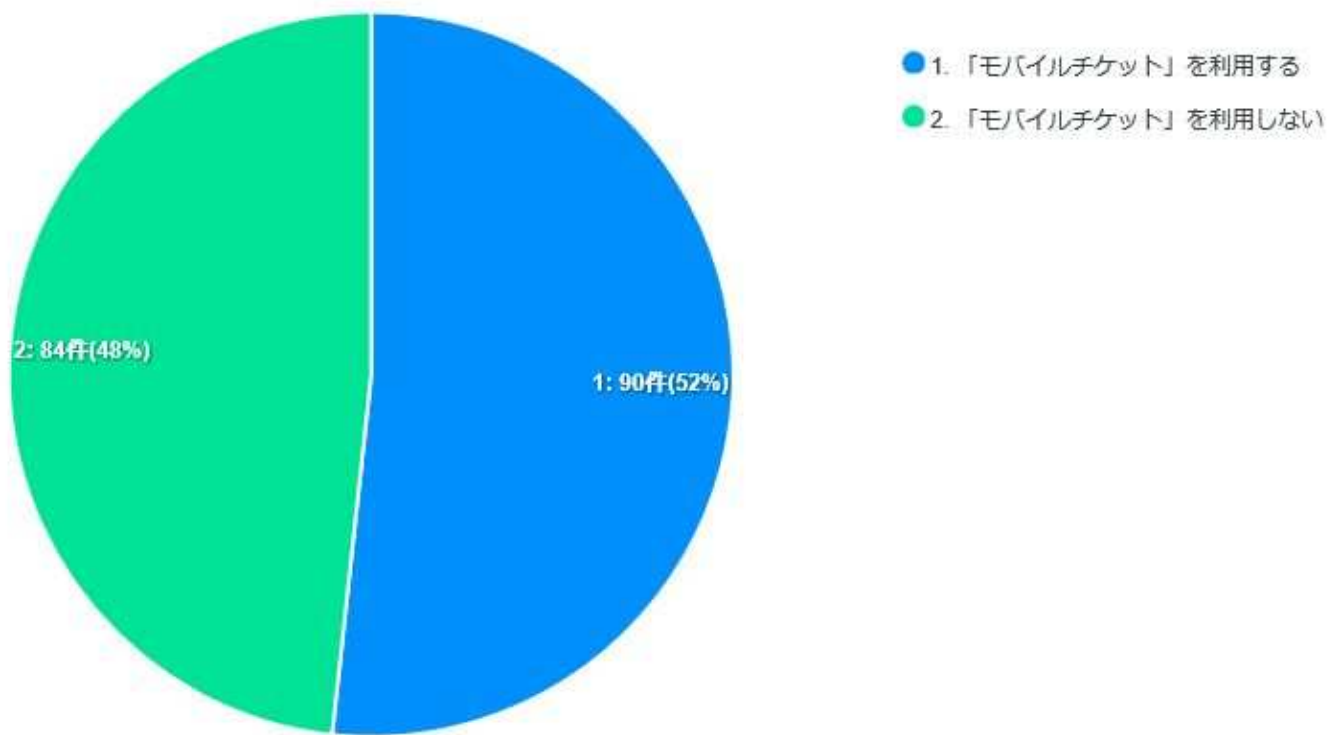
問7 『昼得きっぷ』は、いつでも、どこでも、スマートフォンで購入できる「モバイルチケット」とスクラッチ乗車券（紙）を岐阜バスの窓口や、販売協力店で販売しています。この販売場所について、どのように評価しますか？（1つにチェック）



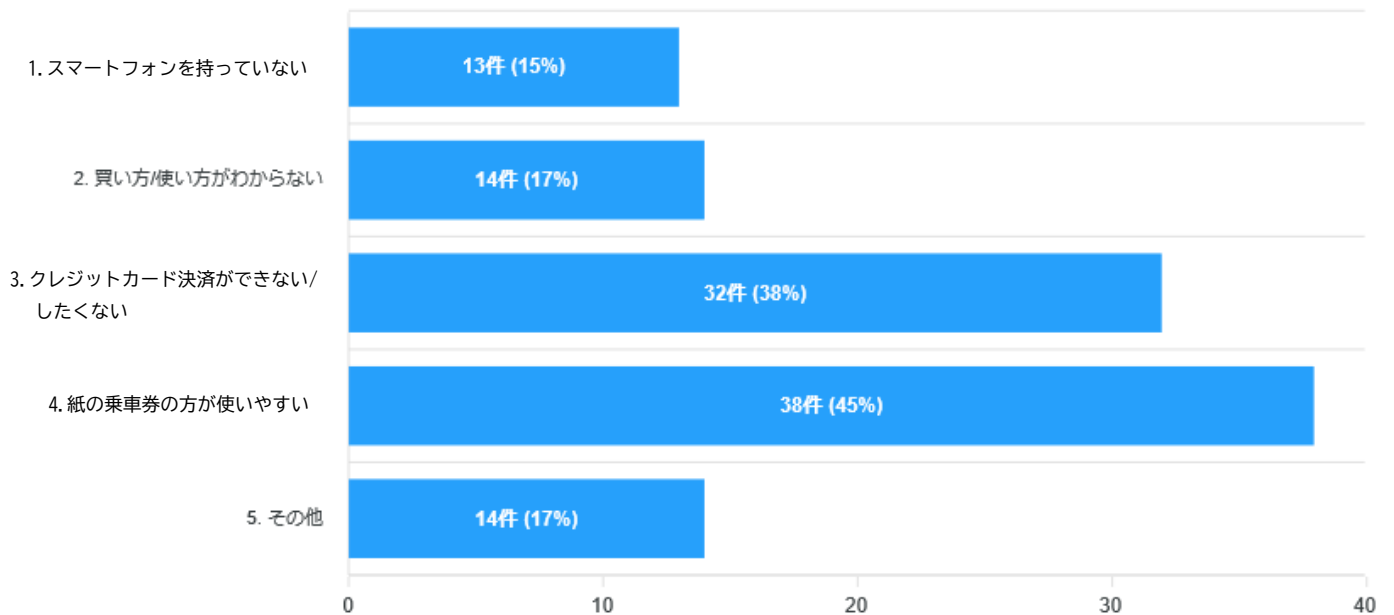
問7-1 問7で「販売場所を追加した方が良い」と回答された方にお聞きします。具体的な場所を教えてください。

- コンビニ
- バス車内
- スーパー
- ドラッグストア
- 地元公民館
- 名鉄岐阜駅
- コンビニやバス停前のお店をもう少し多くする
- 児童センターなどの公共施設
- 岐阜駅
- マーサ 21、モレラ岐阜
- ターゲットは利用時間からして学校も仕事もない方だと思うので、高齢者が買いやすい場所にするとういと思います。薬局は高齢者がよく行くと思います。

問8 スマートフォンで購入する「モバイルチケット」を利用する意向がありますか？  
(1つにチェック)



問 8-1 問 8 で「「モバイルチケット」を利用しない」と回答された方にお聞きします。「モバイルチケット」を利用しない理由は、何ですか？ (あてはまるもの全てにチェック)



問9 その他バスについてのご意見・ご要望など、お気づきの点がございましたらご自由にお書きください。

- 昼特きっぷについて「①平日だけでなく、年中使用可能にすべき」、「②使用時間帯を決められていると、使用に不便。無くすべきです。」、「③モバイル購入をもっと分かりやすく広報活動すべきです」。知らない市民が大半だと思います。
- 最初に 500 円払わないといけない場合、じゃあ利用しない、という判断になりがちだと思います。往復金額と同じにすれば、あとから「やっぱりあそこに寄っていいこう」など融通がきくかと思えます。
- 環境のために、多くの人が車ではなく公共交通機関を利用していきべきだと思うので、利用者が増えるようなお得なキャンペーンを増やすと良いと思う。
- 土日フリーチケットは通年で販売して欲しいです
- 料金体制を見直して欲しい。岐阜駅・市役所にのるのに 440 円、名古屋まで出するのにバス、JR で往復 1400 円かかります。用をたすのに交通費がかかり過ぎます。
- 岐阜バスは本当に頑張っていると思うし、免許返納が多くなれば必須インフラなので値上げしてでも存続して欲しいですね
- 他府県のように交通系 IC で乗車可能にして欲しい、アユカ以外に他の IC カードが使えると嬉しいです。
- アユカしか使えない、車内か営業時間の短い販売所でしか購入チャージができないのは不便、鉄道のトイカ、マナカと連携は必須です。
- 空席の多いバスが走っている姿をよく見かけますが、高齢化が進む中、バスを必要する人も多くいます。自治体の補助金を増やすなどの施策を講じて、路線を廃止することなく維持してほしい。
- 乗りたいバスが今どこにいるか分かるように徹明町バス停のようなバス停を増やして欲しいです。いちいち、QR コードを読み込み、ネットで調べるのは面倒です。
- 路線図が見つらく、目的地を決めてからバス停が近いかを確認しないといけないので、その手間を考えると、自家用車を選択してしまう。乗る人の目的地目線で考えるのはいかがでしょうか
- 路線が分かりにくいので、色別や動物などを用いて普段使わない人でも分かる様な路線図を作って欲しいと思います
- 今いる場所からどこのバス停が近いのかすぐ分かったら良い。
- 自分の乗ったバスがどのルートを通って目的地に着くのが分かり難い。目的地に行くのに最短ルートで行くための分かりやすい表示があると良い。
- バスは全く利用していないが、高齢になり車の運転ができなくなったときに必要と思っています。
- 免許証を卒業したら利用させていただきます。
- 本数が少なく不便、路線を増やしてほしい。利用して車を一台手放したいが、出勤などに使いづらい。
- バスを利用して、市内の流動性を高めたいようですが、そこまで利用して行きたい場所がない。
- スマホ決済など、段々便利になりますが、その分お年寄り向きでなくなっている傾向があります。ノンステップバスなど、高齢者にも優しい一方でせつかくの機会を利用しにくくなり、使いこなせないのはもったいないと思います。

## 7 今後に向けて

### (1) 庁舎の利用について（問 1～問 7）

旧庁舎の課題でありました、窓口の分散、待合スペースの狭さ、バリアフリーの不十分さなどは、一定の改善が図られました。

しかしながら、各項目において、一定数の方は、旧庁舎と変わらないとの回答でした。

開庁後、サインの追加や庁舎案内場所の増設などを行ってきましたが、今後も、来庁者に使いやすい庁舎となるよう、駐車場を含め、案内サインを追加するなどの改善に取り組んでいきます。

一方で、展望スペースやレストランといった共用スペースは、利用者にとって魅力的と感じていただけていることから、市民に開かれた庁舎としての魅力を継続できるよう努めていきます。

### (2) 公共交通の利用に関するアンケート（問 1～問 9）

地域公共交通は、地域住民の移動手段としてだけでなく、まちづくり、観光、健康、福祉、教育、環境等、様々な分野で大きな効果をもたらすものです。このような公共交通を、本市では地域社会全体の財産ととらえ、持続可能で利便性の高い公共交通の実現を目指し、様々な取り組みを行っております。

平日昼間限定の1日定額乗車券事業「昼得きっぷ」は、公共交通の利用促進に向けた取り組みとして、交通事業者である岐阜乗合自動車(株)により令和3年5月から販売を始め、多くの方にご利用をいただき、「買物、通院に利用できる」「お出かけの良いきっかけになった」など、ご好評をいただいています。昼得きっぷは令和3年9月までの販売のところ、今年3月末まで販売期間を延長し、この度、さらに今年9月末まで再延長されました。

今回の調査では、昼得きっぷを利用したことがある方は全体の6%で、昼得きっぷの販売価格、販売方法等には良い評価を頂いております。また、昼得きっぷを今後利用したいと回答された方が15%おられたことから、本市としましても、昼得きっぷのご案内も含め、引き続き公共交通利用に関する情報の積極的な提供などにより、地域公共交通の利用を促進するよう努めてまいります。

また、「全国交通系ICカードでバスを利用可能にして欲しい」とのご意見につきましては、岐阜乗合自動車(株)が令和2年度から全国交通系ICカードの導入に向け、事業に着手しており、市も支援しております。今後は、関係者との協議、調整をはじめ、全バス車両への機器の整備やシステムの開発など、ハード、ソフトの整備を進めることで、概ね2、3年程度で利用できるようになる見込みです。

引き続き、交通事業者と連携し、積極的に公共交通を利用したくなるサービスの向上を目指し、利用者ニーズに応じた、様々な取り組みを進めてまいります。

### お問い合わせ先

#### (3) 庁舎の利用について（問 1～問 7）

管財課 庁舎管理係

TEL : 058-265-3888 / MAIL : kanzai@city.gifu.gifu.jp

#### (4) 公共交通の利用に関するアンケート（問 1～問 9）

交通政策課 交通計画係

TEL : 058-214-2016 / MAIL : koutsuu@city.gifu.gifu.jp