

# 雲雀丘 SS あり方検討についてのアンケート 集計結果

2024年10月 コミュニティひばり作成

アンケート実施期間 2024年6月26日～2024年8月31日まで  
アンケート用紙配布数※ 2830 ※自治会による配布数  
総回答者数 195  
回収率 6.89%

## 回答者の情報

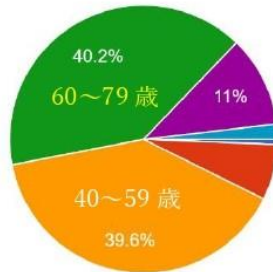
お住まい：  
164件の回答



- 雲雀丘
- 雲雀丘山手
- つつじガ丘
- 花屋敷荘園
- 松ガ丘
- 長尾台
- ふじガ丘
- 満願寺町
- 回答しない

雲雀丘	49	29.9%
雲雀丘山手	22	13.4%
つつじガ丘	10	6.1%
花屋敷荘園	55	33.5%
松ガ丘	7	4.3%
長尾台	5	3.0%
ふじガ丘	13	7.9%
満願寺町	1	0.6%
回答しない	2	1.2%

年齢：  
164件の回答



- ～19歳
- 20～39歳
- 40～59歳
- 60～79歳
- 80歳以上
- 回答しない

～19歳	1	0.6%
20～39歳	11	6.7%
40～59歳	65	39.9%
60～79歳	66	40.2%
80歳以上	18	11%
回答しない	3	1.8%

性別：  
144件の回答



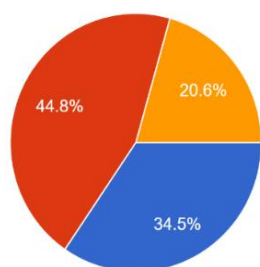
- 男性
- 女性
- 回答しない

男性	60	41.7%
女性	76	52.8%
回答しない	8	5.6%

## (1) 市の方針について

紙面の都合上、自由記載欄は要約し一部を抜粋掲載しています。  
(宝塚市担当課と各自治会へは全てのご意見を原文のままお伝えしています)

この方針についての評価  
194 件の回答



● 賛同できる  
● 一定の条件が整えば賛同できる  
● 賛同できない

ア) 賛同できる	67	34.5%
イ) 一定の条件が整えば賛同できる	87	44.8%
ウ) 賛同できない	40	20.6%

### ア) 賛同できる 評価をした理由、ご意見・ご要望

- ・ 外出が難しい家庭でも利用でき利便性が向上する ・ 過疎化した地域ほどデジタル化は便利
- ・ 迅速化、コスト削減、行政の効率化 ・ 時代や住環境に合わせた行政サービスの変化が必要
- ・ コンビニやオンラインなどデジタルで代替できること以外の機能を持たせるべき
- ・ 手続きを色々な課にまたがってすることは負担なのでデジタルが良い ・ 具体的内容がなにもない
- ・ 図書館が離れているので本の返却窓口の機能は残して欲しい ・ デジタル化に馴染まない人の扱い

### イ) 一定の条件が整えば賛同できる 評価をした理由、ご意見・ご要望

- ・ 「新たな形」が具体的にわからないので評価しにくい。・ 市役所へのアクセスが悪いので存続を希望
- ・ 「でき得るもの」からではなく、きちんと出来る状態になってから取り組むべき
- ・ 高齢者が多い地域でデジタルは不安 ・ 地域住民のニーズや意見を参考に ・ バランス良く転換を
- ・ サービスの不公平が生じるのは受け入れられない ・ 公的な場としての建物は存続してほしい
- ・ 条件付きで賛成（セキュリティや運用テストをしっかりとる、プライバシーの確保、税金の無駄使いをしない運用方法、市で運営費補助がまかなえる、現状の住民サービスのレベルや質を下げない、使い方がわかりやすいシステム構築、デジタル化に対応出来ない方へのサポート、デジタル申請のマニュアル整備、一部アナログ対応で、対面のサービスを最寄りのどこに残すのか次第)
- ・ 山本地区コミュニティバスを雲雀丘駅前まで延長し、長尾 SC 利用時に無料でバスに乗れるように

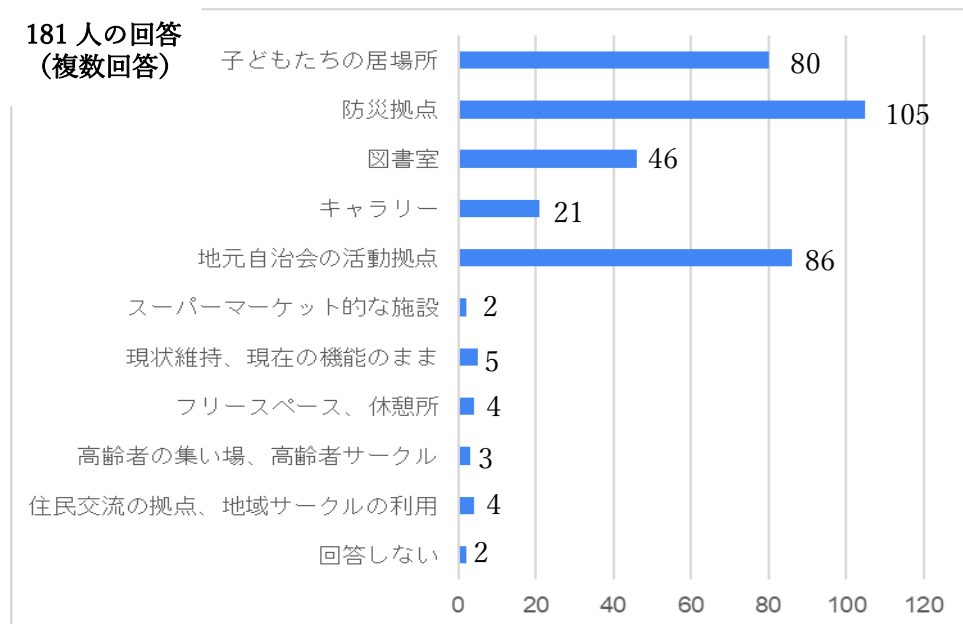
### ウ) 賛同できない 評価をした理由、ご意見・ご要望

- ・ 宝塚市は雲雀丘 SS 廃止を前提に話をしている ・ SS が存続できない理由が示されていない
- ・ いきなり廃止提案するのではなく、先ず SS の仕事の棚卸を実施それから人件費を考え存続を討議
- ・ 利用者が一番少ないわけでないのになぜ廃止？ ・ 同じ対象である売布で取り組みが進んでいない
- ・ 現状の雲雀丘 SS の方が地域住民は活用すると思う。維持費が大変なら職員を減らしてはどうか
- ・ あらゆるものを電子化したり、マイナンバーで国民を管理するという方針に反対だから
- ・ デジタルが出来ない人は困る、相談対話が出来ない、遠くまで行くのは不便 ・ 行政サービス低下
- ・ 開館時間、曜日を半分にしても窓口を残して欲しい ・ 雲雀丘 SS の存続を強く希望
- ・ 宝塚市の最東端地区にあるこの地域での政拠点は必要 ・ 窓口でしか対応できない事案はまだ多い
- ・ コンビニで証明書発行への疑問（個人情報保護への不安、マイナンバーカードがなくても発行できるか、永続的なサービスが保証されるか、外国企業が行政サービスを担うことへの不安)

## (2) 今後の取り組みについて①

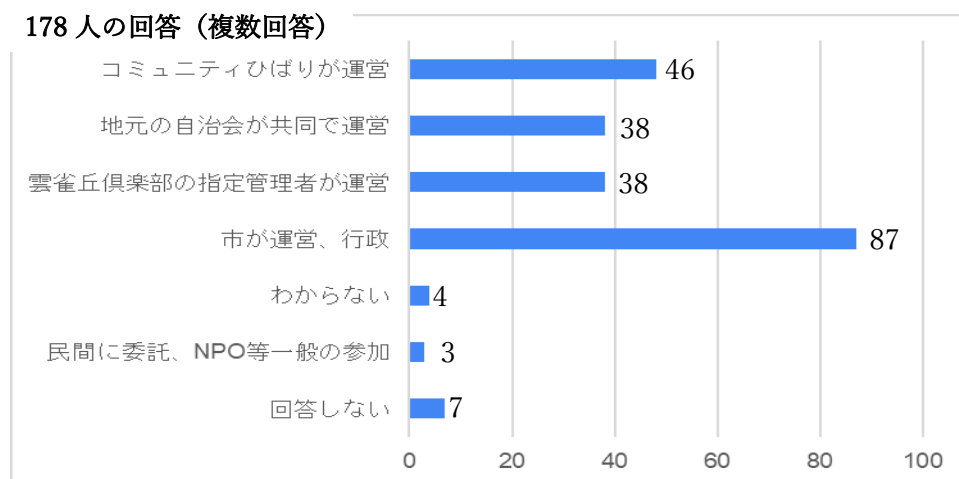
### ①床（雲雀丘 SS）の利活用の検討

#### どのような機能を持った施設にするのがよいですか？



- ・その他の用途（自習室、一般店舗などへの賃貸、貸しスペース、リモート窓口と特定日に市出張所、アナログゲーム処など）
- ・売却し経費を削減
- ・少子化が原因なのだから【ア】の選択肢は不要

#### 新しい機能の運営主体はどこが望ましいですか？



- ・その他（子育て世代のお母さんたち、小型消防署など）
- ・新しい機能により運営主体も変わる

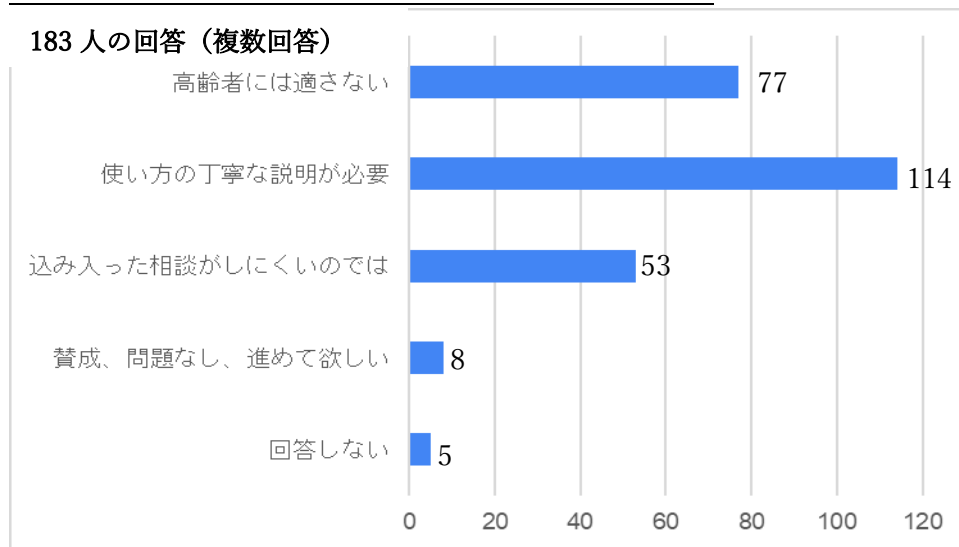
#### 上記でご意見・ご要望がございましたらご記入ください

- ・建物全体を市が運営して1階は安いテナント料でスーパーを誘致し2階会議室の1室を機能縮小したSSに、残りの会議室は安価で利用させ、3階はホール兼災害避難場所として使う
- ・駅前キッズスペースなど
- ・駅前託児所
- ・保育園
- ・駐車場が無く皆で利用することは難しい
- ・市役所の代替施設として機能してほしい
- ・市が責任をもって運営すべき
- ・失くす方向で検討を
- ・無駄な時間=コスト。先送りせず速やかに実行する
- ・費用を最小限にする努力を行う

## (2) 今後の取り組みについて②

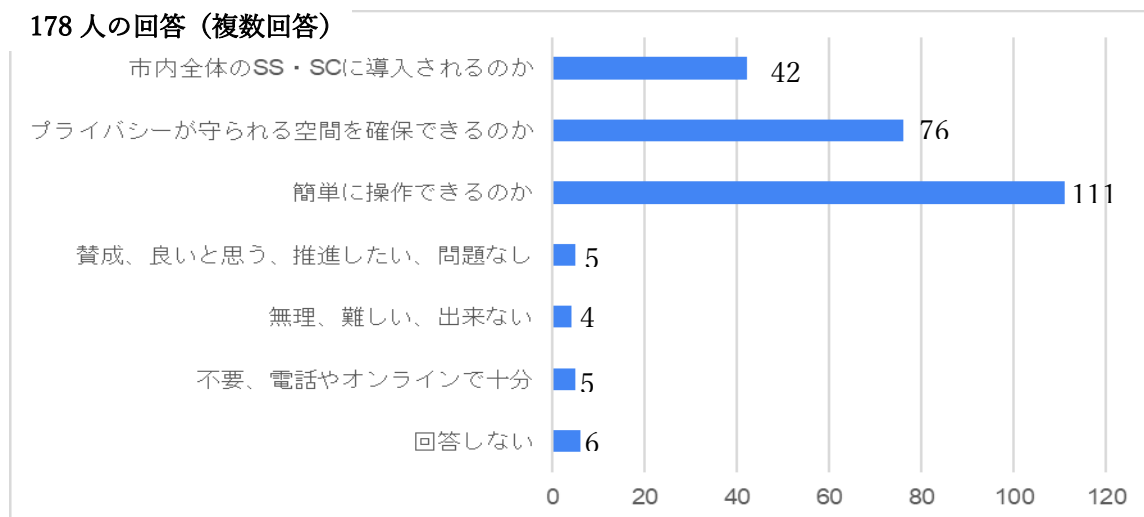
### ②窓口サービス (SS,SC 全体) のデジタル化

#### オンライン手続き (コンビニでの証明書発行を含む)



- ・コピー機にイラスト付きで説明を置く
- ・外国人への対応 (最低でも英語フォーム) も必須
- ・希望者には紙のマニュアルを
- ・支援が必要な人には相応の対応を
- ・機械の操作を簡単にすべき
- ・説得力のある情報漏洩対策が大前提
- ・不便。マイナンバーでの管理に反対
- ・コンビニ撤退時も想定すべき
- ・申請書の提出まで市役所に行かずとも完結しなければ意味がない
- ・オンライン手続きできない人へ無理に使わせるのではなく、窓口に行きやすい環境を整えたら？

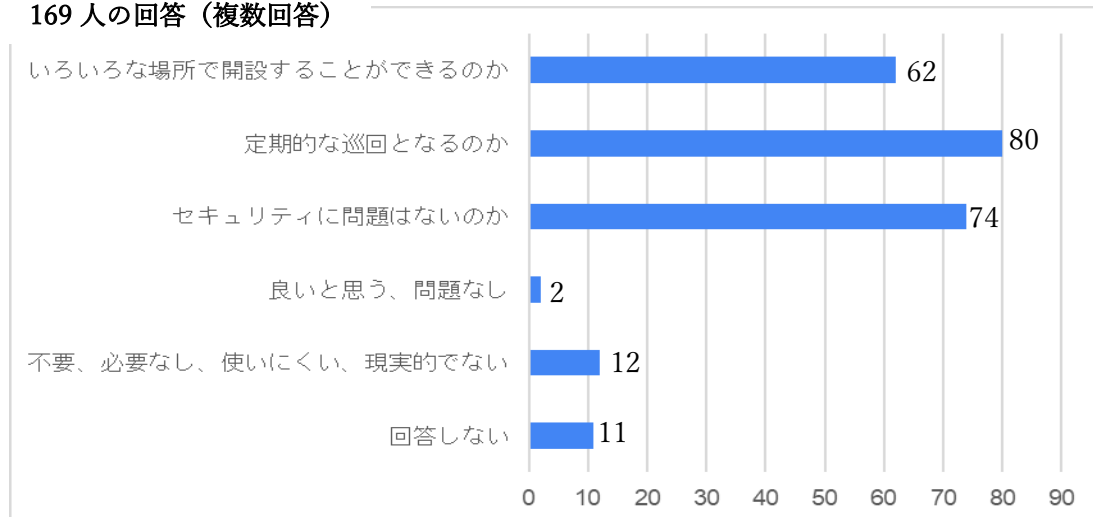
#### リモート窓口



- ・セキュリティは大丈夫か、リモート用の機器はどうなるか、窓口の場所探し等の問題解決が必要
- ・英語での対応が出来ることが望ましい
- ・交番等省庁の枠を超えて窓口開設してほしい
- ・その場で手続きを完了できなくとも後日、山本SCなどで待ち時間なく受け取れるように
- ・外出が必要なSS・SCより自宅などから通信できるシステムの利用が望ましい
- ・不便
- ・相談出来ない
- ・混み合わない対応を望む
- ・民間に委託した家賃でサポート要員を配置

## 移動窓口

169人の回答（複数回答）



- ・頻度が問題
- ・費用対効果に疑問
- ・不便
- ・需要があるのか
- ・ハード、ソフトの安定性は？
- ・日程を合わせる事が難しい
- ・移動窓口は予約制としてニーズに応じ柔軟に運用してほしい
- ・雲雀丘 SS が遠い方にとって便利だと思う
- ・オンラインや電話で対応できなければ訪問して
- ・予約がない時、ない地域に人を配置するロス
- ・急な対応など十分な対応ができると思えない
- ・移動の時間帯が決まっていればやりやすい
- ・わかりやすい場所を希望
- ・イメージしにくい

### 上記でご意見・ご要望がございましたらご記入ください

- ・プラスのイメージしかわからない
- ・年に1~2回しか使わないのでオンライン化を進めるのは良い
- ・移動窓口（今の場所（週2回）も含めて）ぜひ
- ・移動窓口の年間カレンダーが欲しい
- ・税金を払っているので相応のサービスを
- ・コンビニには親切なアドバイスの充実を望む
- ・市役所へ自家用車や公共交通機関を使えない人は不便になる
- ・従来通りが望ましい
- ・便利なようであって不便になる
- ・移動窓口は非現実的
- ・市が市民の意見を誤認する可能性も
- ・セキュリティや詐欺対策をしっかりと。簡単に操作できるシステムで。丁寧な説明やマニュアル整備
- ・SSの人件費や問題を開示されてから
- ・コスト削減が目的なら色々やるべきでない。
- ・頻度や有効な手続きの範囲が見えない
- ・具体的な説明が全く無いので答えにくい
- ・窓口サービスのデジタル化等は、全国的な自治会システム標準化が確定してから検討すべき

### (3) その他

- ・住民の意見がうまく集約され、雲雀丘 SS が今後有効利用されることを期待
- ・子ども達を育てやすい街にしないと街自体が衰退していくのでは
- ・一部の反対者の意見に左右されないで欲しい
- ・便利にしてほしい
- ・現在の機能、施設を望む
- ・全てデジタル化するなら若い説明ボランティア等あればよい。
- ・スマホ世代とそうでない世代の差が激しく、団塊の世代以後でないと難しいかも
- ・コンビニ利用は直営店か、フランチャイズ店かの違いを確認してから採用を
- ・川西図書館共同利用のように川西市とのサービス機能のタイアップを
- ・このアンケートに回答することで SS の廃止は承認されたという既成事実化をしないでほしい