

令和6年度市民生活部明るい窓口推進アンケート調査結果について

(市民生活部)

- 1 目的 市民生活部は、明るい窓口の推進及び窓口サービスの向上に取り組んでいる。職員の接遇について検証するため、市役所へ来庁されるお客様にアンケート調査を行い、結果を分析し今後の接遇・窓口サービスの改善に活かすことを目的とする。
- 2 実施期間 令和7年1月20日(月)から
令和7年1月31日(金)までの土日を除く10日間
- 3 実施場所 榛原庁舎:2階ロビー及び受付、3階税務課受付付近
相良庁舎:1階壁画前付近、市民課受付、環境課前付近
- 4 回答結果 回答件数 531件 (R5:237人)

Q1 お客様の年代について

区分	人数	割合(%)
10歳代	5	0.9
20歳代	69	13.0
30歳代	72	13.6
40歳代	86	16.2
50歳代	96	18.1
60歳代	95	17.9
70歳代	108	20.3
無回答	0	0.0
合計	531	100.0

Q2 本日、どのような目的で窓口に来られましたか？(複数回答)

区分	人数	割合(%)	R5 割合(%)
証明書の取得	209	37.3	34.1
マイナンバーカード関係	156	27.9	13.3
国保・年金関係	77	13.8	10.5
住所変更の届出	37	6.6	10.0
戸籍の届出・相談	17	3.0	5.6
税金関係(証明書取得は除く)	15	2.7	1.6
環境関係	13	2.3	1.2
その他※	13	2.3	22.1
無回答	23	4.1	1.6
合計	531	100.0	100.0

※その他:介護保険(8)、パスポート関連(4)、国籍の変更

Q3 窓口での誘導、案内表示などはわかりやすかったですか？

区分	人数	割合(%)
分かりやすかった	421	79.3
普通	75	14.1
分かりにくい	8	1.5
無回答	27	5.1
合計	531	100.0

} 93.4%

整理番号の配布や案内標識の修正、そして1月から榛原庁舎で総合窓口を設置した後の来庁者の反応を確認した。以前の調査がないため比較出来ないが、79.3%が分かりやすいとの回答。(榛原窓口のみの調査結果:79.4%が分かりやすいと回答)

Q4 窓口職員の印象はいかがでしたか？

言葉づかい

区分	人数	割合(%)
大変よい	389	73.3
よい	110	20.7
普通	30	5.6
あまりよくない	0	0.0
悪い	0	0.0
無回答	2	0.4
合計	531	100.0

} 94.0% 【R5 92.0%】

身だしなみ

区分	人数	割合(%)
大変よい	364	68.5
よい	126	23.7
普通	31	5.8
あまりよくない	1	0.2
悪い	0	0.0
無回答	9	1.7
合計	531	100.0

92.2% 【R5 88.2%】

説明の分かりやすさ

区分	人数	割合(%)
大変よい	373	70.2
よい	116	21.8
普通	33	6.2
あまりよくない	1	0.0
悪い	0	0.0
無回答	9	1.7
合計	531	100.0

92.0% 【R5 91.2%】

プライバシーへの配慮

区分	人数	割合(%)
大変よい	353	66.5
よい	119	22.4
普通	47	8.9
あまりよくない	0	0.0
悪い	0	0.0
無回答	12	2.3
合計	531	100.0

88.9% 【R5 88.2%】

窓口職員の印象の「言葉使い」「身だしなみ」「説明の分かりやすさ」については、9割以上の良い評価を付け、全ての項目で前年度の結果よりポイントが上回り、来庁者への配慮や気遣いなどにより満足度を向上させた。

Q5 電子申請サービスやデジタル化についてお尋ねします

①マイナンバーカードがあればコンビニ等で証明書が取得できることを知っていますか？

区分	人数	割合(%)
知っているし利用している	177	33.3
知っているが利用しない	292	55.0
知らなかった	58	10.9
無回答	4	0.8
合計	531	100.0

←【R5 24.5%】

②今後、様々な行政手続がオンライン化された場合、サービスは利用しますか？

区分	人数	割合(%)
利用する	349	64.6
利用しない	179	33.2
無回答	12	2.2
合計	540	100.0

※複数回答有り

③オンライン化されれば便利だと思う行政手続があれば教えてください。

【全般】

窓口が全体的にオンライン化になった方がいい(3)、 証明書類全般(2)、
受付の予約、証明書の広域取得、申請書類関係、
マイナンバーカードから全て手続き出来るようにしてもらいたい

【市民課】

住所変更(8)、マイナンバーカードの更新(4)、転居手続き(2)、戸籍書類(2)
転入、出生届

【税務課】

名寄せ(2)、延滞金の支払い、納税証明書、確定申告用の証明書、
原付バイクのナンバー登録、収入証明の発行、評価証明の税書類の取得、
税金全般

【環境課】

野焼き申請

【他課など】

介護保険の手続(2)、子供手当などの申請、道路台帳、公図、
上下水道配管図、
投票(3)、ビザの更新(2)、免許更新(2)

電子申請サービスやデジタル化については、マイナンバーカードがあればコンビニ等で証明書が取得できることを知らなかったと回答した人が前年度より大幅に減少した。広報や窓口で周知を行ったことによる結果と思われる。

オンライン申請の要望や関心があることを確認できたので、今後、導入が可能な案件について検討していく。

Q6 窓口に関して、お気づきの点がありましたらご自由にお書きください。

(1) 分類

記載された自由意見について、大きく分類すると次のとおりとなった。

- A 窓口職員の知識、技術及び態度と言った個人的な資質に関する意見や感想
- B 窓口や庁舎の状況に関する意見や感想、提案など
- C 職員の配置など市役所の体制に関する意見や感想、提案など
- D その他

(2) 評価

A～Dの分類をさらに評価（プラス、マイナスのどちらか、提案など）に細分すると次のとおりとなった。 (件数)

評価 分類	プラス 評価 ①	マイナス評価 ②	提案 ③	不明 ④	計
A	30	2	0	0	32
B	12	2	5	0	19
C	0	0	1	0	1
D	0	0	1	0	1
計	42	4	7	0	53

(3) 主な自由意見（一部に抜粋、集約等、手を加えてあります。）

分類	主 な 意 見 等
A ① 30 件	・ 対応がよかった。特に通訳が良かった。 ・ やわらかい笑顔で聞きやすい声での対応とても気持ちいい。 ・ 高齢者に対しても一から教えてもらえ大変助っています。 等
A ② 2 件	・ 職員が多くいる割には時間がかかりすぎる。 ・ 以前 2 時間 30 分待たされ、何もリアクションもなかった。
B ① 12 件	・ 待ち具合がディスプレイに表示されて分りやすい。 ・ 申請書の記入が簡略化されて手続きがしやすくなった。 ・ オンライン化されて前より手続きが早くなり、待ち時間が短くなり助かります。 等
B ② 2 件	・ 受付に職員を常においてほしい。 ・ 総合案内はどうなのか疑問
B ③ 5 件	・ 手持ち荷物置くスペースがない ・ 窓口業務の時間を少し長くしてほしい。 等
C ③ 1 件	・ 窓口の係の人をもう一人増やしてほしい。
D ③ 1 件	・ 庁舎回りの清掃・草取りなど 1 日 1 人少なくて良いのできれいにしてほしい。

窓口に関する自由入力では、多くが職員対応の良さ、通訳への感謝等の良い感想をいただいた。件数としては少なかったが、過去に長時間待たされたことや、職員が多いのに時間がかかりすぎるといった不満の意見があった。

Q7 待ち時間・処理時間に対する満足度を教えてください。

区分	人数	割合(%)	
満足	255	48.0	} 66.5% 【R5 68.8%】
ほぼ満足	98	18.5	
普通	131	24.7	
やや不満	5	0.9	} 1.5% 【R5 1.7%】
不満	3	0.6	
無回答	39	7.3	
合計	531	100.0	

待ち時間や処理時間の満足度については、前年度と比べ、「やや不満」と「不満」の率は0.2%下がったが、「満足」と「やや満足」の率も2.3%下がっている。

これは、前年度の調査は12月上旬に行ったが、「スマート窓口」導入後の状況を確認するため1月に変更したところ、前年12月に比べ、手続に来られた方が多く窓口が混雑したため、時間短縮に繋がらなかったものと考えられる。

総括

今回のアンケートで、対応した職員については満足度があがったが、待ち時間や処理時間については、満足度が他の問いに比べると低かった。そのため、混雑時には時間を要する案件（住所変更や戸籍関連など）と要しない案件（証明書の発行など）に発券番号を分けて受付するタイミングの調整や「おくやみ窓口」については完全予約制で対応するなど滞留を減らす工夫により満足度を上げていく。

また、いただいたご意見や要望については、改善や実施に向けて検討を進めるとともに、引き続き、市民に接する職員一人一人が「窓口」であり「市役所の顔」という自覚をもって資質向上に努めていく。