

## 令和7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8年1月19日(月)から  
令和8年1月30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 726件 (R6:531人)

### Q1 お客様の年代について

区分	人数	割合(%)
10歳代	20	2.7
20歳代	68	9.4
30歳代	95	13.1
40歳代	113	15.6
50歳代	145	20.0
60歳代	132	18.2
70歳代	151	20.8
無回答	2	0.2
合計	726	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(%)	R6 割合(%)
マイナンバーカード関係	323	42.6	27.9
証明書の取得	279	36.8	37.3
住所変更の届出	43	5.7	6.6
その他※	41	5.4	2.3
国保年金課関係	25	3.3	13.8
戸籍の届出・相談	22	2.9	3.0
税務関係(証明書取得は除く)	17	2.2	2.7
環境関係	2	0.3	2.3
無回答	6	0.8	4.1
合計	758	100.0	100.0

※その他： パスポート関連(8)、印鑑登録(7)、仮ナンバー(4)、県証紙(2)、  
世帯主の変更(2)、ビザの関連書類(1)、介護保険(1)、  
都市住宅課補助金申請(1)、未記入(15)

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	607	83.6	} 97.5% 【R6 93.4%】
普通	101	13.9	
分かりにくい	2	0.3	
無回答	16	2.2	
合計	726	100.0	

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	548	75.5	} 95.5% 【R6 94.0%】
よい	145	20.0	
普通	29	4.0	
あまりよくない	0	0.0	
悪い	0	0.0	
無回答	4	0.5	
合計	726	100.0	

### 身だしなみ

区分	人数	割合(%)	} 92.8% 【R6 92.2%】
大変よい	520	71.6	
よい	154	21.2	
普通	38	5.2	
あまりよくない	0	0.0	
悪い	0	0.0	
無回答	14	2.0	
合計	726	100.0	

### 説明の分かりやすさ

区分	人数	割合(%)	} 93.5% 【R6 92.0%】
大変よい	524	72.2	
よい	155	21.3	
普通	33	4.6	
あまりよくない	2	0.3	
悪い	0	0.0	
無回答	12	1.6	
合計	726	100.0	

### プライバシーへの配慮

区分	人数	割合(%)	} 90.4% 【R6 88.9%】
大変よい	502	69.1	
よい	155	21.4	
普通	54	7.4	
あまりよくない	0	0.0	
悪い	0	0.0	
無回答	15	2.1	
合計	726	100.0	

窓口職員の印象の全ての項目で9割以上の良い評価を付け、そして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	233	32.1
知っているが利用しない	400	55.1
知らなかった	90	12.4
無回答	3	0.4
合計	726	100.0

←【R6 10.9%】

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	459.5	63.3
利用しない	250.5	34.5
無回答	16	2.2
合計	726	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(6)、証明書類全般(3)、市役所で行うもの全て(2)、災害時の支援申請、証明書類等の閲覧

【市民課】

マイナンバーカードの更新(9)、住所変更(8)、コンビニで戸籍謄本発行(3)、転居手続き、戸籍書類、住民票等 PDF ダウンロード、住民票、身分証明書、マイナンバー入りの住民票

【税務課】

税務課全般(3)、課税証明書(3)、納税

【国保年金課】

国保関連(2)、年金手続き

【他課】

投票(8)、子供手当てなどの申請(2)、農地の使用状況の回答、行政相談、還付金・補助金の申請

【市役所事務以外の案件】

免許更新(2)、ビザの更新、タクシー、代行、バスの運行状況、  
給与明細・源泉徴収票、事業所の印鑑証明、在留カードの更新、  
ビザの関連書類、車庫証明、免許等の住所の変更

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「知らない」と回答した人が前年度より増加した。今後もさらに広報や窓口で利便性について周知を行い、コンビニ等の証明書の交付率の向上に努めていく。

「知っているが利用しない」と回答した人の年代別の割合を確認すると、全年代で高い結果だった。次回のアンケートで、利用しない理由についても調査をして、利用促進につなげていく。

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。**

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。

- (1) 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  
(32件)

プラス評価 (27件)

- ・届出以外の質問に対しても丁寧な対応で、大変よかった。
- ・通訳が居てくれてありがとう。接客がいい。日本人の人達も。
- ・職員が先に声をかけてくれて迷う事がなくとても良い。
- ・久しぶりに市役所に来て、とてもスムーズに手続きが出来てビックリした。

マイナス評価 (3件)

- ・以前より待つ時間が長くなった。
- ・受付に人がいなかった。
- ・担当窓口なのに細かい(詳しい)事が分かっていない。

提案 (2件)

- ・身だしなみは、本人の自由でいいと思う。
- ・特別ないが、混みあっている時があります。混みあう時期や時間がわかればお知らせください。その情報にあわせて来ようと思う。

- (2) 窓口や庁舎の状況に関する意見や感想、提案など (10件)

プラス評価 (3件)

- ・病院、銀行とかと同じ方式は、わかりやすいと思う。

- ・窓口の受付で、最初に用件を聞いて発券までしてくれるのでわかりやすくいい。
- ・申請書を書く手間がなくなり便利になった。

#### マイナス評価（1件）

- ・ペーパーレスの時代にペーパーが多い。

#### 提案（6件）

- ・オンライン化より対面の方が良いと思う。
- ・オンライン化でも教えて下されば可能かも知れないが、全てオンラインは無理です。
- ・他の人の会話・情報等が耳に入ってしまう(気にしてないけど)

### (3) 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

#### マイナス評価（1件）

- ・職員の対応を改善してほしい

#### 提案（1件）

- ・外国の方が多数来庁しているようなので、多言語を話せる人を増やすほうが良いと思う。

### (4) その他

#### 提案（5件）

##### 相良庁舎

- ・外回りなど常にきれいにしていて欲しい。
- ・トイレを使用して気になった点（荷物掛けが背伸びをしなければ届かない。替えのトイレットペーパーと汚物入れが上下逆なのでは？）
- ・洋式のトイレを増やしてほしい

##### 榛原庁舎

- ・ベンチが古くなっているのでそろそろ買いかえてもいいと思う。
- ・駐車スペースの白線化（スペースが不明確）

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、良い感想をいただいた。件数としては少ないが、「以前より待つ時間が長くなった」「受付に職員がいなかった」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	327	45.0	} 65.5% 【R6 66.5%】
ほぼ満足	149	20.5	
普通	200	27.6	} 1.1% 【R6 1.5%】
やや不満	7	1.0	
不満	1	0.1	
無回答	42	5.8	
合計	726	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0.4%下がり向上したが、「満足」と「やや満足」の率が1.0%下がっている。

**総括**

今回のアンケートで、窓口職員の印象については満足度が高いが、待ち時間や処理時間について「満足」「ほぼ満足」は65.5%であった。「普通」を合わせると93.1%の結果となり、多くの方は不満がない感想であることがわかるが、事務作業の効率化や迅速な処理に引き続き努めることがさらに重要だと感じた。

今後も、新制度や業務について職員研修や職員間の情報共有を行い、サービスレベルの向上に努めることで満足度を上げていく。

また、いただいた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。