

市民課窓口アンケート 実施結果報告書

令和5年9月

一宮市 市民健康部 市民課

目次

I	窓口アンケートの実施結果について	
	1. 実施概要	1
	2. 配布枚数及び回答件数	1
	3. 質問項目の回答状況	2
	4. まとめ	4
	5. 資料	4
II	【資料①】市民課窓口アンケート結果（令和5年度8月）	
	1. 年代構成について	5
	2. 交通手段について	6
	3. 手続き内容について	7
	4. 手続き場所の選択理由について	8
	5. 手続きの所要時間について	10
	6. 申請書の分かりやすさについて	11
	7. 出張所手続きの認知度について	13
	8. 時間外証明窓口の認知度について	14
	9. コンビニ交付の窓口について	15
	10. オンライン申請の認知度について	16
	11. スマート窓口の認知度について	17
	12. 窓口に関する意見・提案	18
III	【資料②】窓口アンケート入力フォーム	19

窓口アンケートの実施結果について

1. 実施概要

(1) 実施目的

市民課、尾西事務所窓口課及び木曾川事務所総務窓口課では、従来の来庁して申請用紙に記入する窓口に加えて、オンライン申請やマイナンバーカードを利用したコンビニ交付、ICTを活用したスマート窓口など、新しいサービスを導入しているが、窓口の満足度や新しいサービスの認知度を把握し、職員の意識改革と今後のサービスのさらなる向上を図るため。

(1) 実施期間 令和5年8月1日(火)～31日(木)
※うちアンケート用紙配布期間は、8月1日～18日

(2) 実施場所 市民課、尾西事務所窓口課、木曾川事務所総務窓口課

(3) 対象者 市民課関係業務の窓口利用者

(4) 回答方法 Web アンケート
(窓口利用者にQRコードを記載した依頼用紙を配布)

2. 配布枚数及び回答件数

窓口	配布数(枚)	回答数(件)	回答率(%)
市民課	1,724	118	6.84
尾西	551	110	19.96
木曾川	415	36	8.67
合計	2,690	264	9.81

3. 質問項目の回答状況

(1) 年代構成について

回答者の年代構成に大きな偏りはなく、幅広い年代の方々から回答を得ることができた。最も多く回答のあった年代は50代の74人(28.0%)で、60代以上の方と合わせると全体の半数近くを占める。

(2) 交通手段について

回答者の84.8%が来庁に自家用車を使用している。

窓口別にみても同様の傾向だが、市民課においても公共交通機関(鉄道、バス)の利用は1割程度となっている。なお、選択項目のうち「タクシー」の利用は0件であった。

(3) 手続き内容について

最も多い手続きが証明書申請で全体の51.1%となっている。

窓口別にみると、市民課は証明書申請が51人(43.2%)と他の窓口と比べて最も割合が低く、戸籍届や異動届、マイナンバー等の手続きに分散している。対して尾西は証明書申請が67人(60.9%)と窓口の中で最も高い割合となっている。木曽川はマイナンバーが13人(36.1%)と他の窓口と比べて最も高い割合で、証明書申請と合わせると8割近くを占める。

(4) 手続き場所の選択理由について

全体で見ると64.8%が自宅に近いことを選択理由としており、尾西と木曽川ではそれぞれ90人(81.8%)、27人(75.0%)と市民課よりも高い割合となっている。

市民課では他の窓口と比べて選択理由が様々に分かれており、近くで他の用事がある、市民課でしかできない手続きがあるなどの理由も多くあった。

(5) 手続きの所要時間について

全体の92.4%が満足またはやや満足と回答している。

窓口別にみても同様の傾向だが、市民課は満足の回答が62人(52.5%)と窓口の中で最も低い割合で、不満と回答のあった唯一の窓口となっている。Q12の窓口に関する意見・提案においても、「手続きの所要時間が分かるように案内してほしい」といった意見があり、手続きの所要時間については改善が必要である。

(6) 申請書の分かりやすさについて

全体では88.6%が分かりやすいと回答しており、窓口別にみても概ね同様の傾向にある。ただし、「申請書の書き方が分からない」、「補足説明や記入例が欲しい」という声もあり、申請書の改善や記入する窓口の環境整備は今後も継続して取り組む必要がある。

(7) 出張所手続きの認知度について

○認知度 64.4%／利用率 33.7%

全体での認知度は 64.4%となっている。窓口別で見ると市民課では出張所を利用したことがある方の利用が 49 人 (41.5%) と最も高く、(4) で述べた本庁でしかできない手続きがあるなどの要因も影響していると考えられる。そのため尾西・木曽川では出張所を利用したことがある方の利用率が市民課に比べて少なくなっていると思われる。

(8) 時間外証明窓口の認知度について

○認知度 33.0%／利用率 9.8%

時間外証明窓口の認知度は 33.0%となっており、利用したことがある方も全体の 1 割程度となっている。証明書申請は窓口の中で最も取扱い件数が多い手続きであり、コンビニ交付やオンライン申請などの取得方法の多様化を進めていることから、これら全体的な視点からサービスを検討していく必要がある。

※市民課において毎週木曜日の午後 5 時 15 分から午後 8 時までと毎月第 4 日曜日の午前 9 時から正午まで、尾西・木曽川において毎週木曜日の午後 5 時 15 分から午後 7 時まで実施。

(9) コンビニ交付の認知度について

○認知度 87.9%／利用率 25.8%

コンビニ交付はマイナンバーカードを利用した手続きとして全国的に広く周知されていることから、高い認知度を確認することができたが、知っている方でも利用したことがある人の割合は 3 割程度であった。利用者が窓口に来庁する負担を軽減できるサービスであり、窓口の混雑緩和にも繋がるため、窓口においてもコンビニ交付の利用を呼び掛け、利用率の向上に取り組む必要がある。

(10) オンライン申請の認知度について

○認知度 33.0%／利用率 1.5%

オンライン申請の認知度は 33.0% とコンビニ交付と比較するかなり低くなっている。コンビニ交付とは異なり即時に証明書を取得することはできないが、場所や時間にとらわれず手続きができる、窓口に足を運ばずに済む等、利用者にとって利便性の高い手続きであり、その手続き内容は市民課関係業務以外も含まれるため、他課とも協力の上、認知度及び利用率の向上に取り組む必要がある。

※マイナンバーカードを使った電子申請を利用して、各種証明書等を住所地へ郵送するサービス。発行手数料と合わせて郵送料金 (通常 84 円) が必要。

(11) スマート窓口の認知度について

○認知度 15.9%／利用率 1.1%

転入・転居などの手続きはスマート窓口で受付しているが、認知度は低い状況であった。住民異動に関する手続きは利用する機会が限られるため、短期的な認知度の向上は難しいものの、オンライン事前申請を利用することで窓口での聞き取りを軽減できるなどのメリットも PR していく必要がある。

※住民異動届や証明の申請書を手書きするのではなく、タブレット端末に入力することで作成し受付。オンラインで事前に質問に答えることで受付用の二次元バーコードが作成され、受付時の聞き取りを軽減。

(12) 窓口に関する意見・提案

窓口職員の対応/態度の改善をはじめ、発券機や窓口番号の表示、申請書の置き場所等の窓口環境の改善の声があった。窓口サービスのさらなる向上のためにも、こうした声にも耳を傾け、継続して改善に取り組む必要がある。

4. まとめ

本アンケートの実施によって、来庁者の傾向をはじめ、窓口の満足度や新しいサービスの認知度を把握することができた。

窓口の満足度については、手続きの所要時間、申請書の分かりやすさともに高い満足度を確認できたが、窓口環境の改善を求める声も一定数いただいている他、市民課の所要時間については尾西・木曾川と比較して低い評価を受けている。

新しいサービスの認知度については、コンビニ交付が 87.9%と高い認知度を確認できたものの利用率は 25.8%にとどまり、オンライン申請、スマート窓口についてはともに認知度は低く、利用率も 1%程度となっている。

コロナ禍で進んだデジタル化の中で、書かない窓口、行かない窓口を目指し、窓口環境の整備とともに、コンビニ交付・オンライン申請・スマート窓口といったデジタルでの手続きの認知度を高めるだけでなく、利用率の向上のための取り組みを進めます。

5. 資料

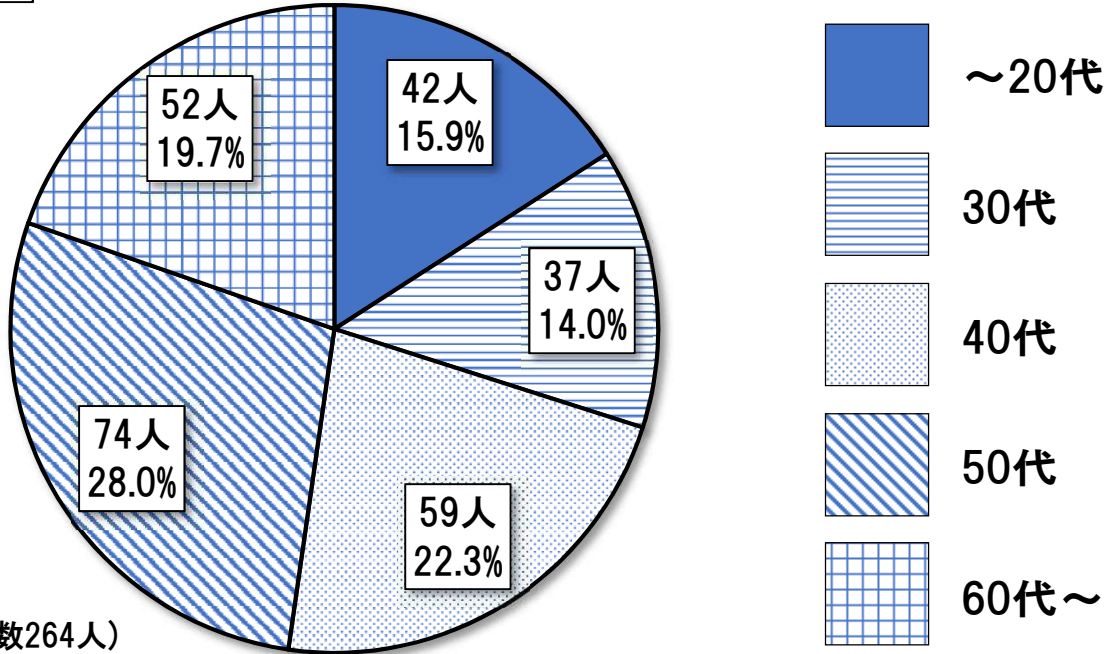
【資料①】 市民課窓口アンケート結果（令和 5 年 8 月）

【資料②】 窓口アンケート入力フォーム

年代構成について

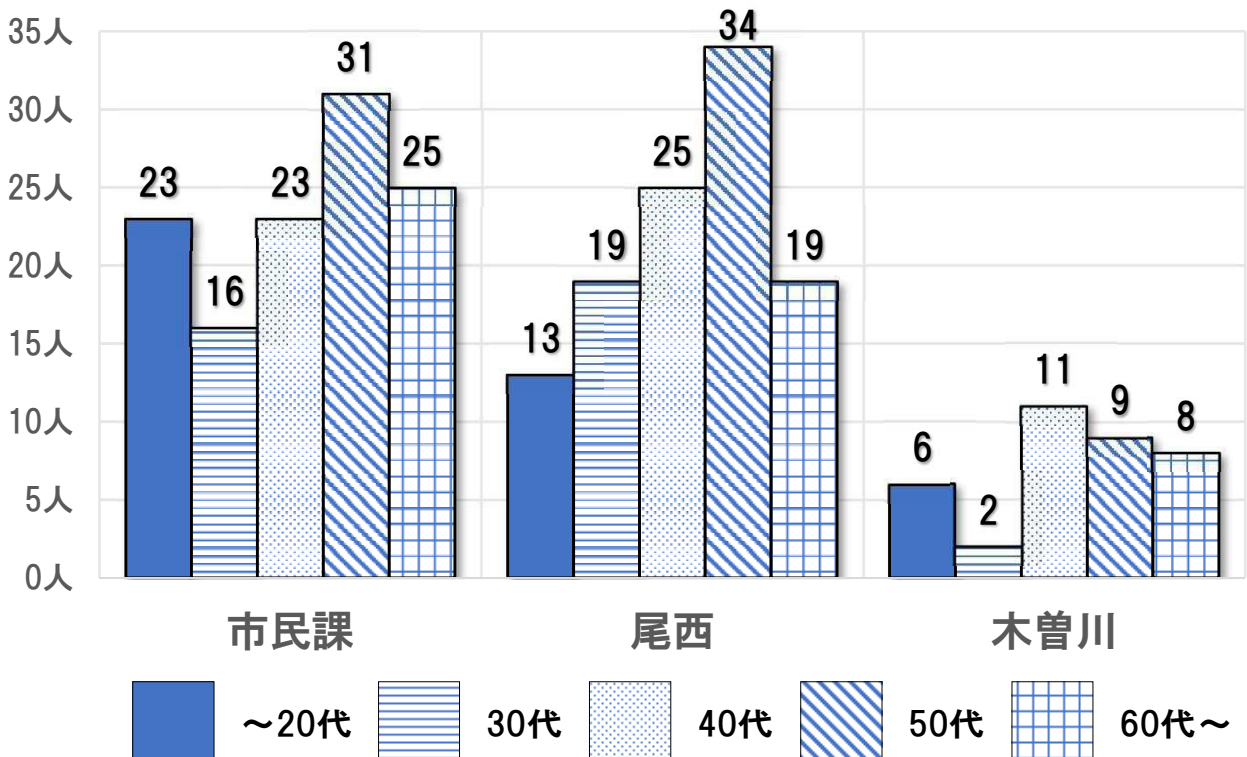
Q1.ご自身についてお聞かせください。年代を選択してください。

全体



(回答数264人)

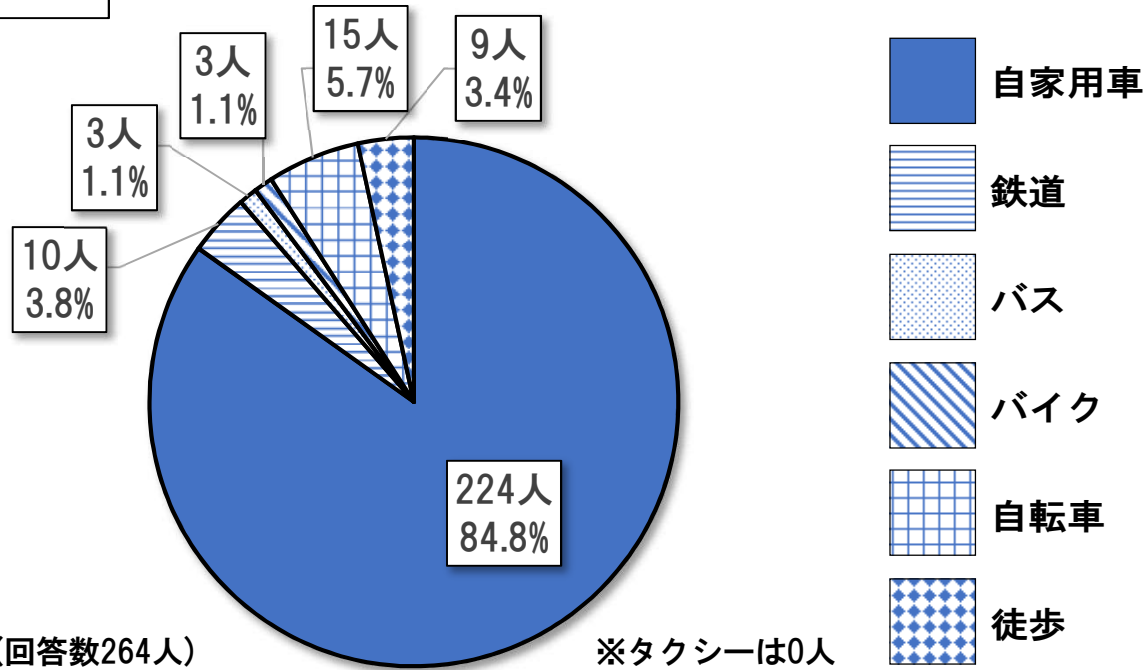
窓口別



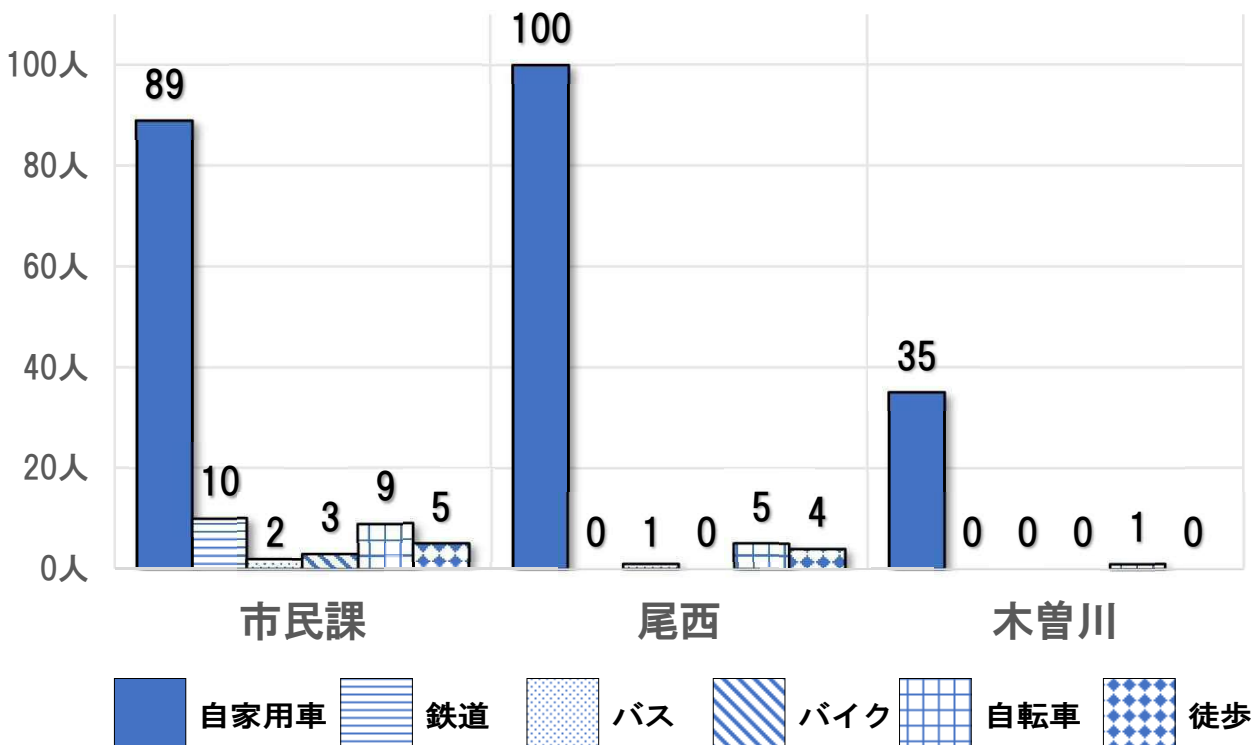
交通手段について

Q2.来庁時の交通手段についてお聞かせください。

全体



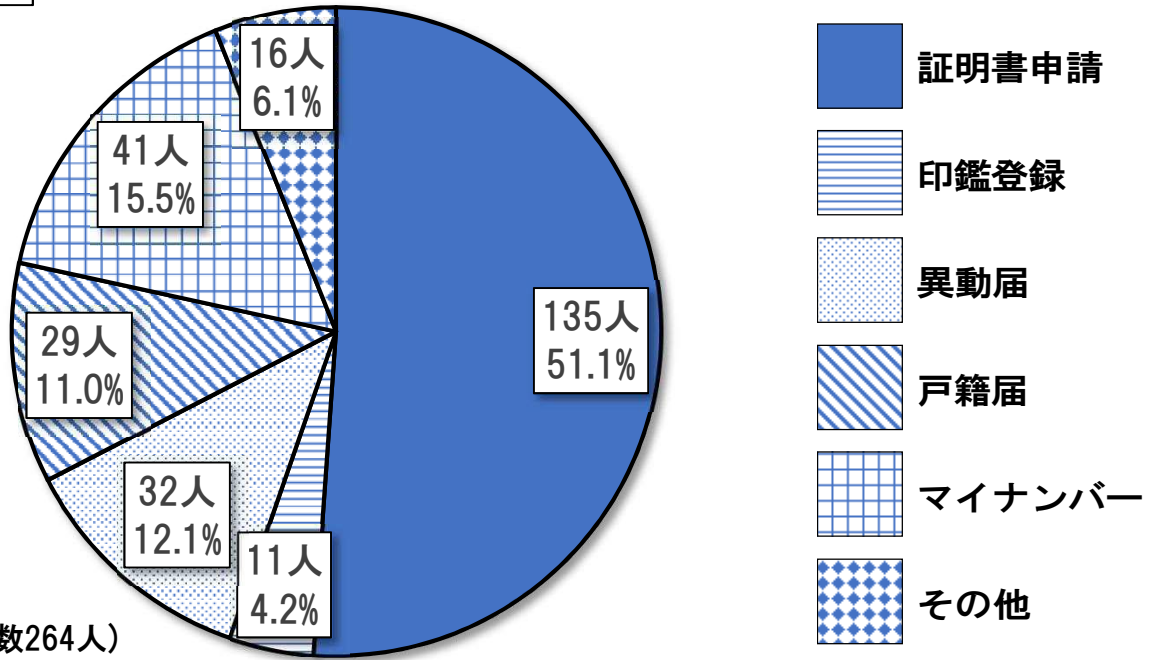
窓口別



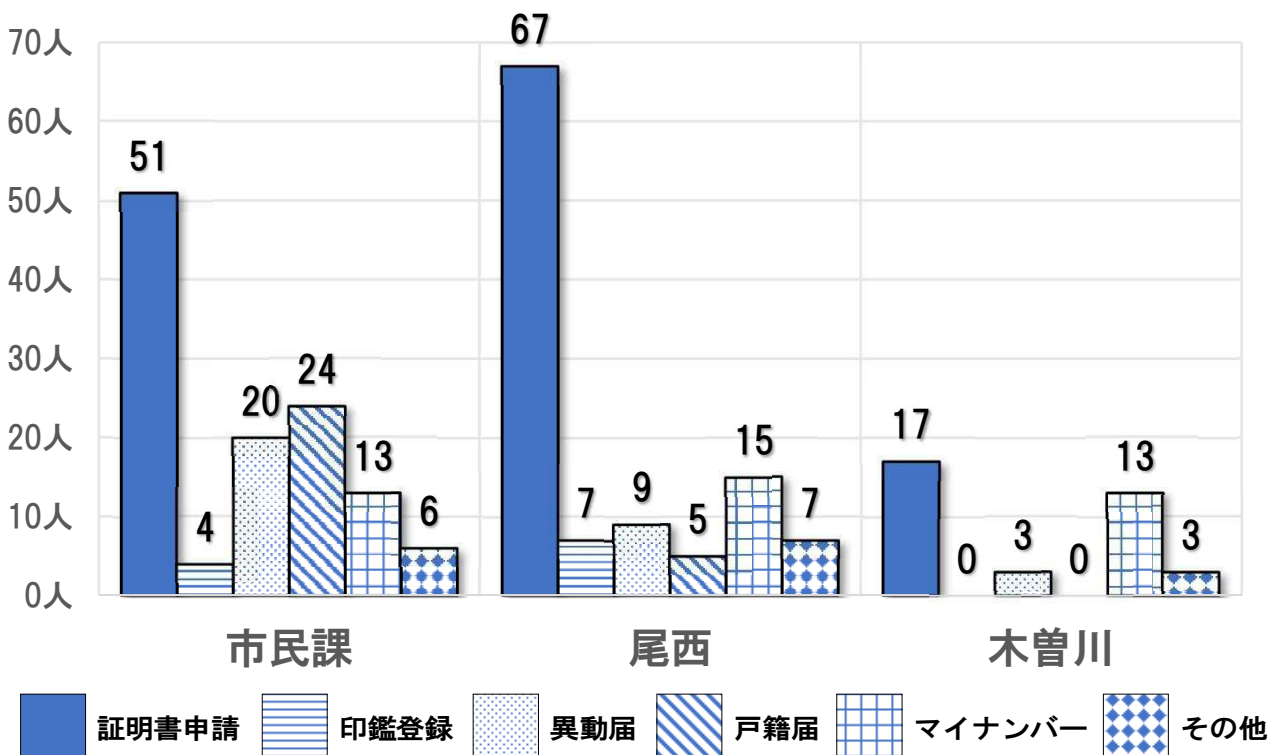
手続き内容について

Q3.来庁のご用件をお聞かせください。

全体



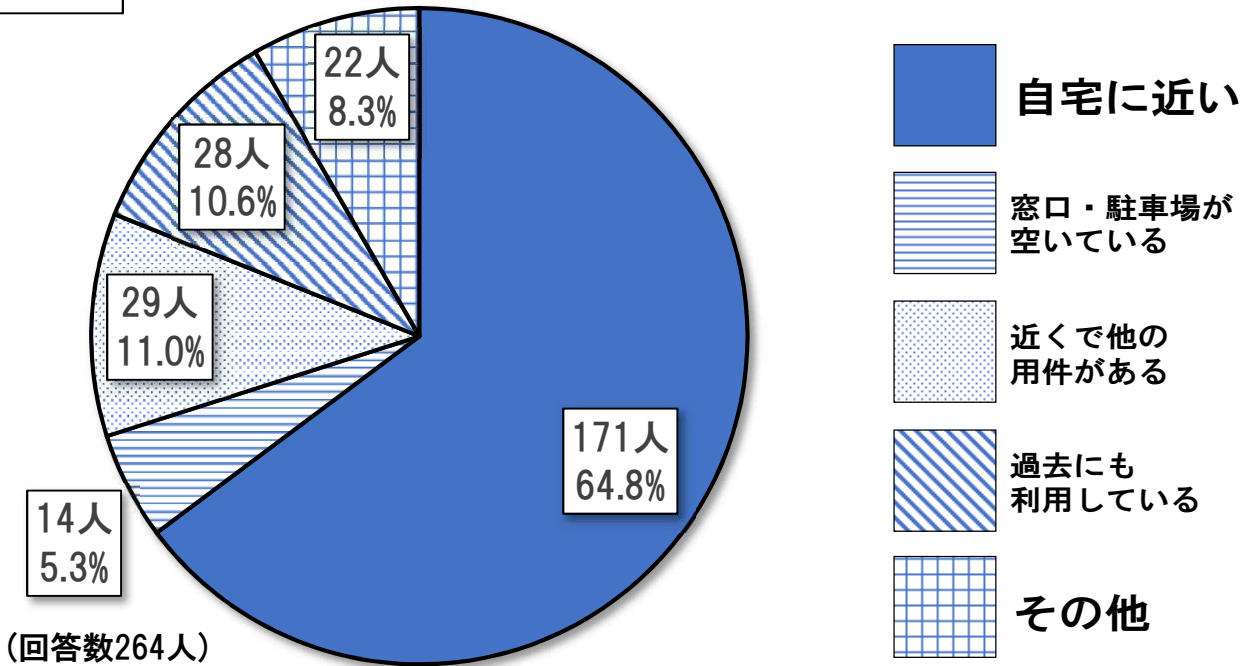
窓口別



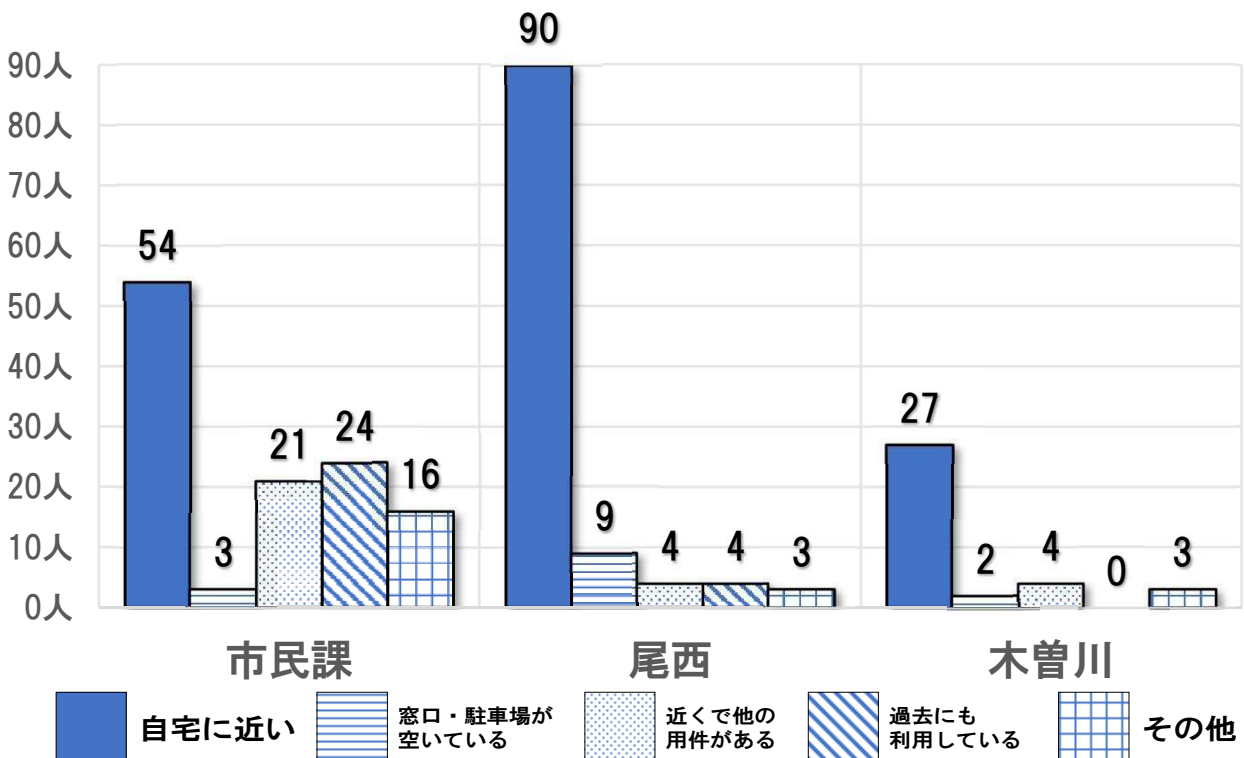
手続き場所の選択理由について

Q4.手続き場所として市民課/尾西庁舎/木曽川庁舎を選ばれた理由をお聞かせください。

全体



窓口別



「その他」と回答した方の理由

【市民課】

- ・本庁舎でしか手続きができないから（他7人）
- ・勤務地から近いから
- ・写真を持参しなくてもよかったから
- ・出張所で本庁舎行きを勧められたから
- ・本庁舎が一番手続きがスムーズにいくと思ったから
- ・戸籍謄本が必要だったから
- ・公共交通機関で来庁する場合、一番便利だから
- ・本庁舎しか知らなかったから
- ・駅から近いから

【尾西】

- ・指定されたから
- ・希望の手続きができる窓口の中で一番近いから
- ・目的地の途中にあったから

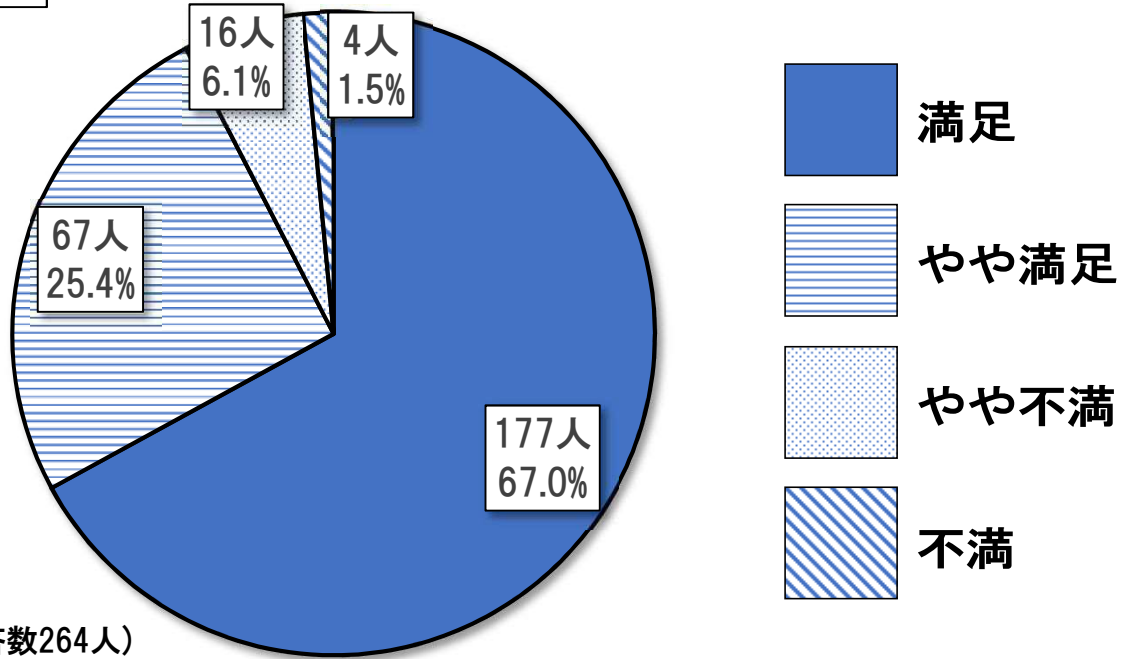
【木曾川】

- ・職場に近いから
- ・指定されたから（他1人）

手続きの所要時間について

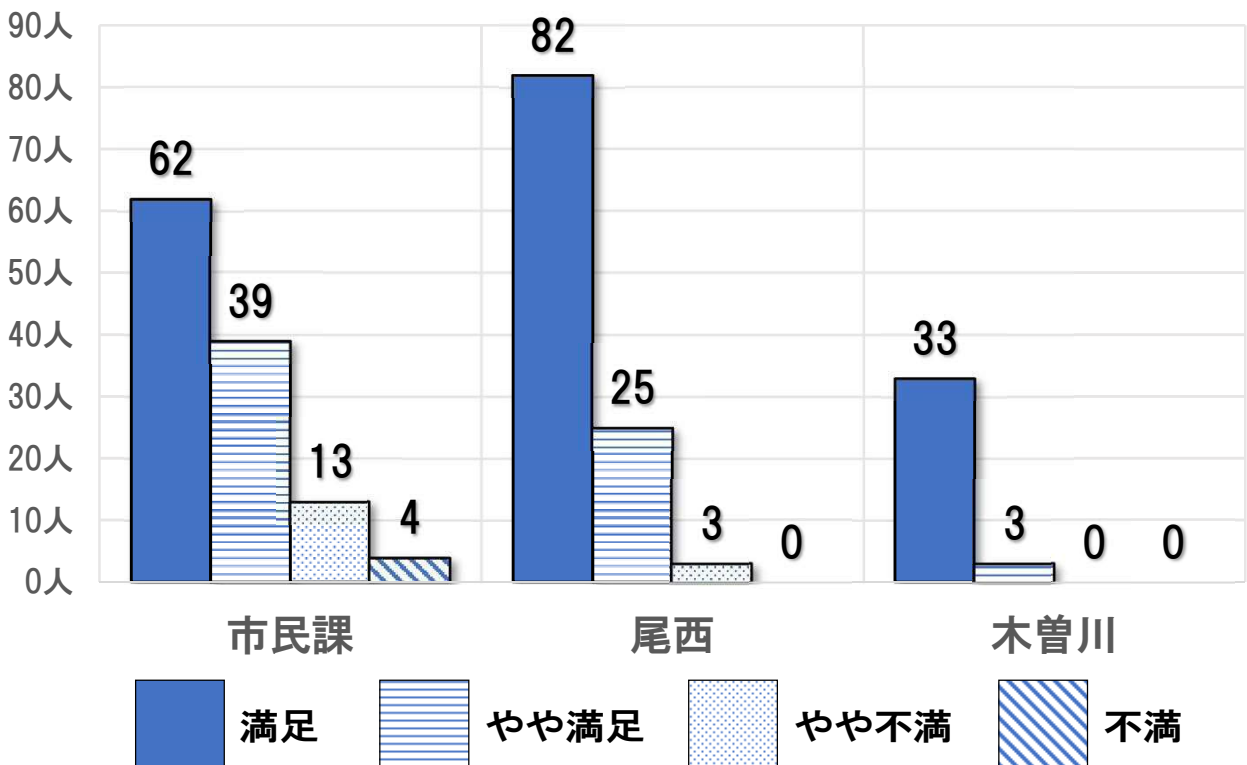
Q5.受付から用件が済むまでの所要時間はどうか？

全体



(回答数264人)

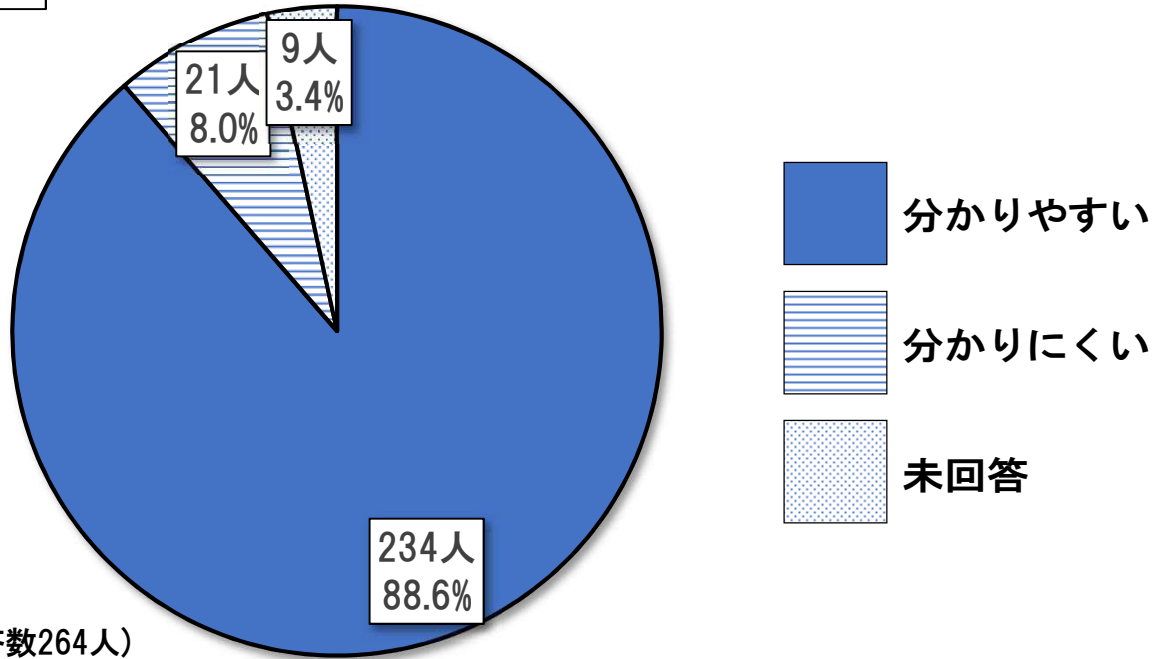
窓口別



申請書の分かりやすさについて

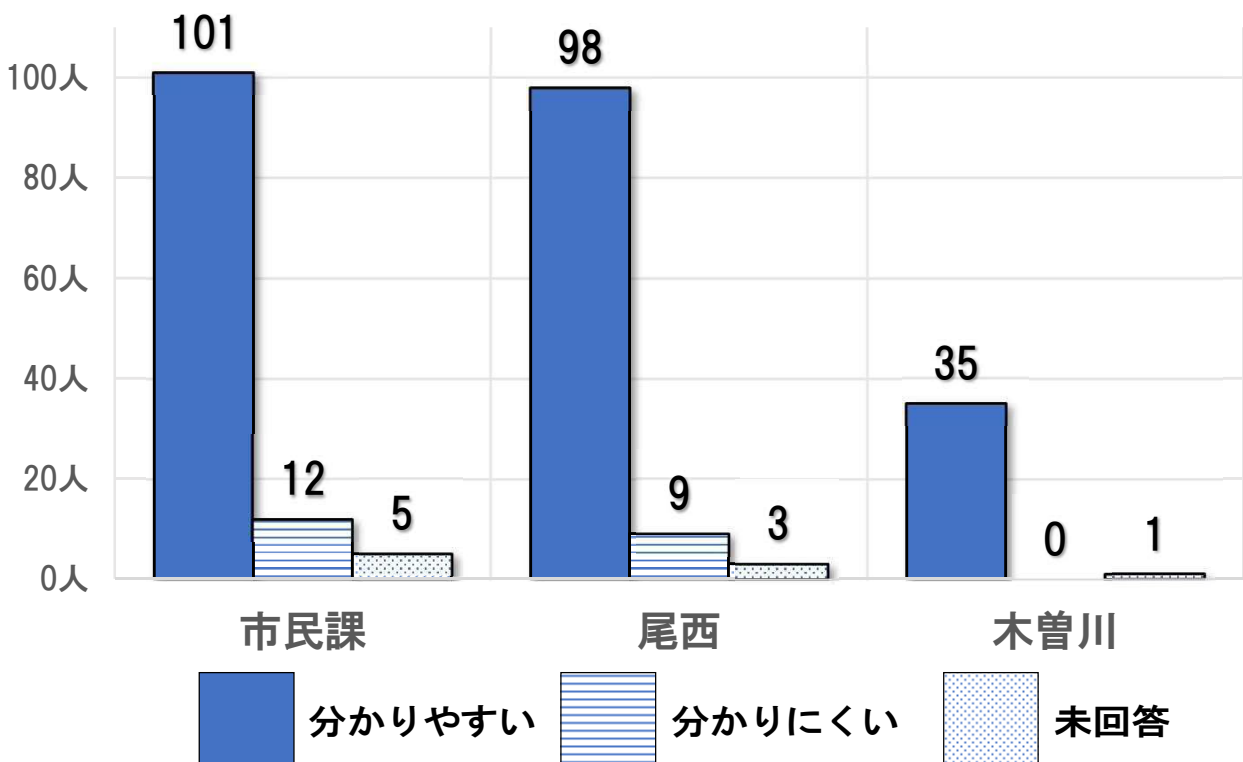
Q6.申請書の記入は分かりやすかったですか？（申請書を記入した場合）

全体



(回答数264人)

窓口別



「分かりにくい」と回答した方で気になったところ

【市民課】

- ・ 一部か全部か分かりにくい
- ・ 受付対応が悪い
- ・ 記入欄に書いてあることが分かりづらい
- ・ 各項目に補足説明があると記入しやすい

【尾西】

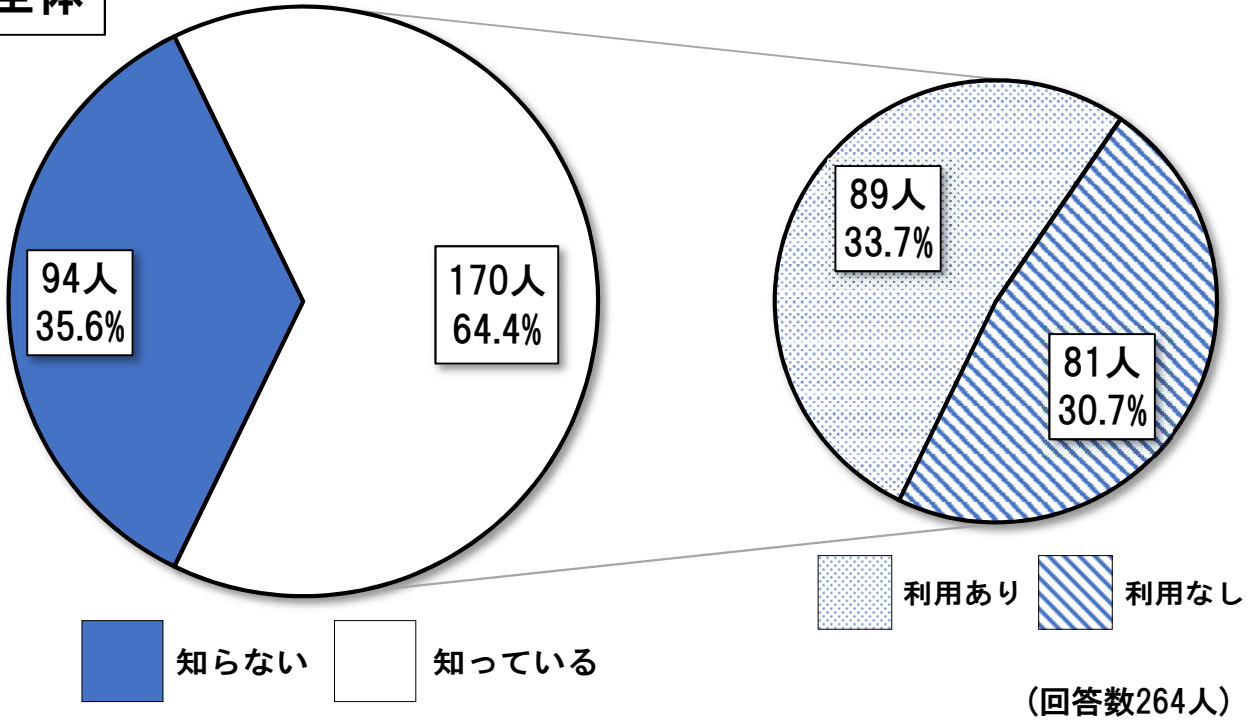
- ・ 住民票取得申請書の記載に迷う
- ・ 専門用語が多い
- ・ 記入例がない
- ・ 印鑑証明の場合どこに記入したら良いか分からない

出張所手続きの認知度について

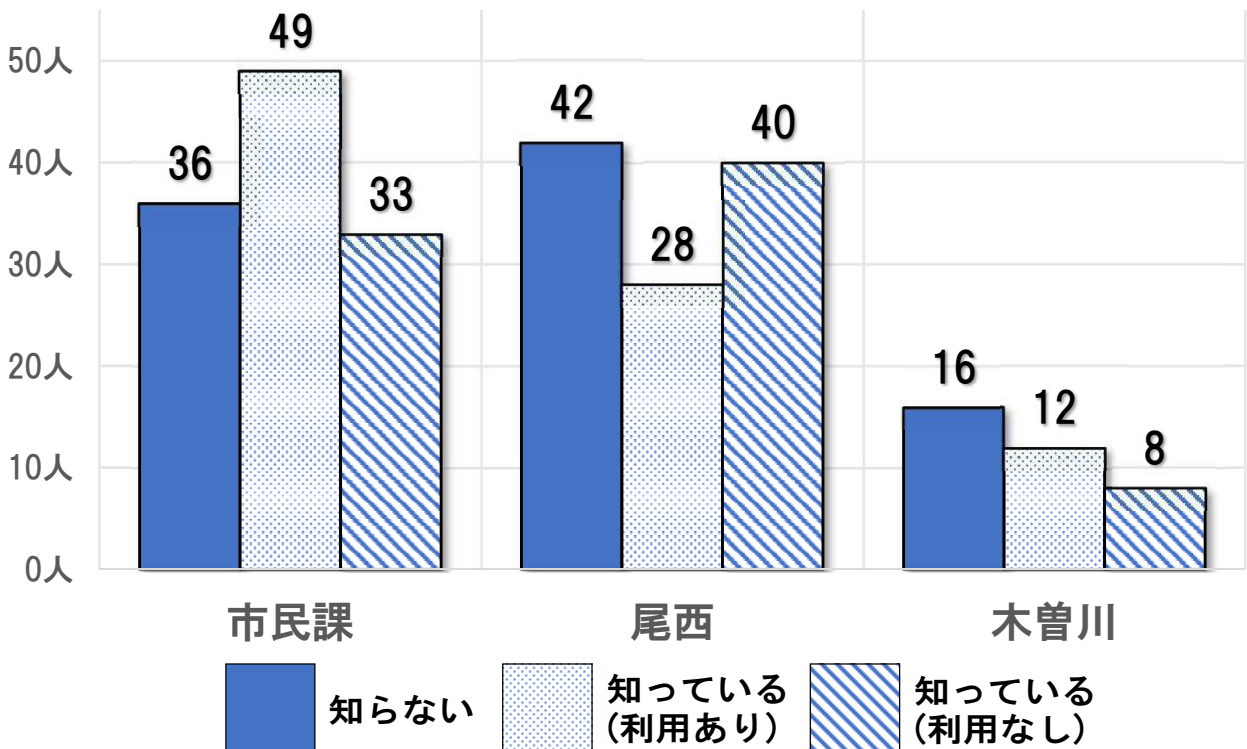
Q7.本庁舎、尾西庁舎、木曽川庁舎以外の出張所で異動届や証明書を取得できることはご存じでしたか？

★「知っている」と回答した方：出張所を利用されたことはありますか？

全体



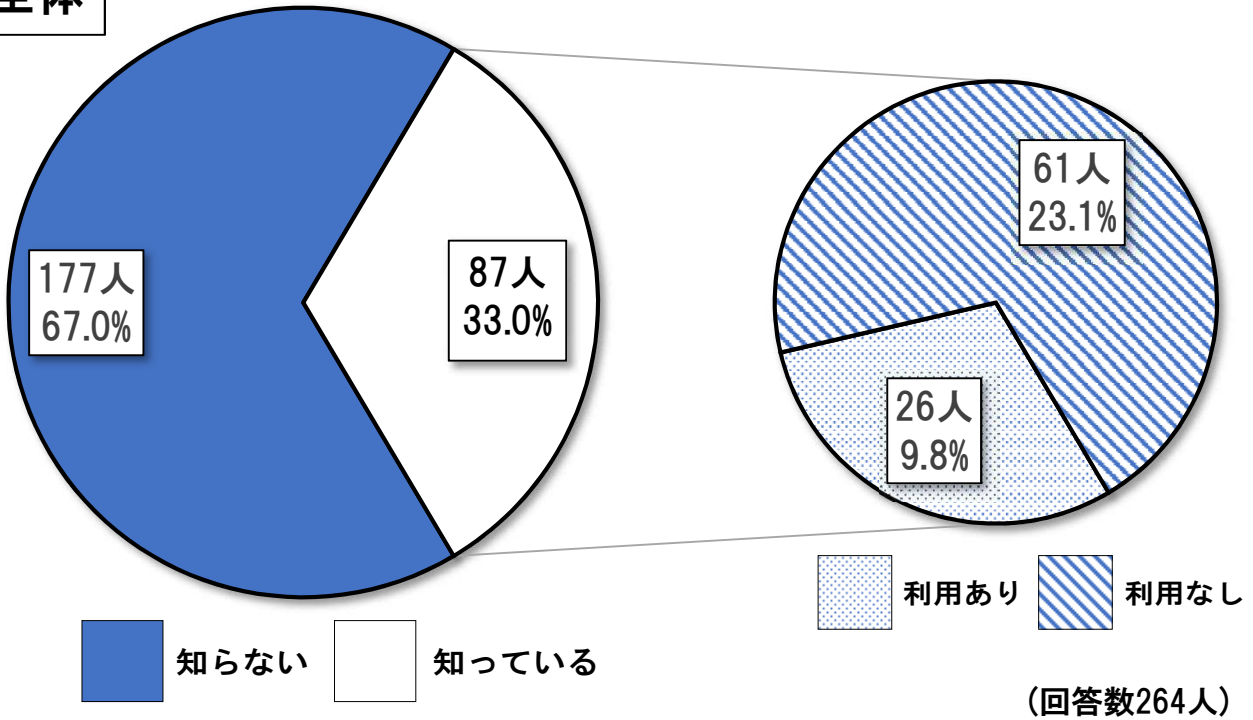
窓口別



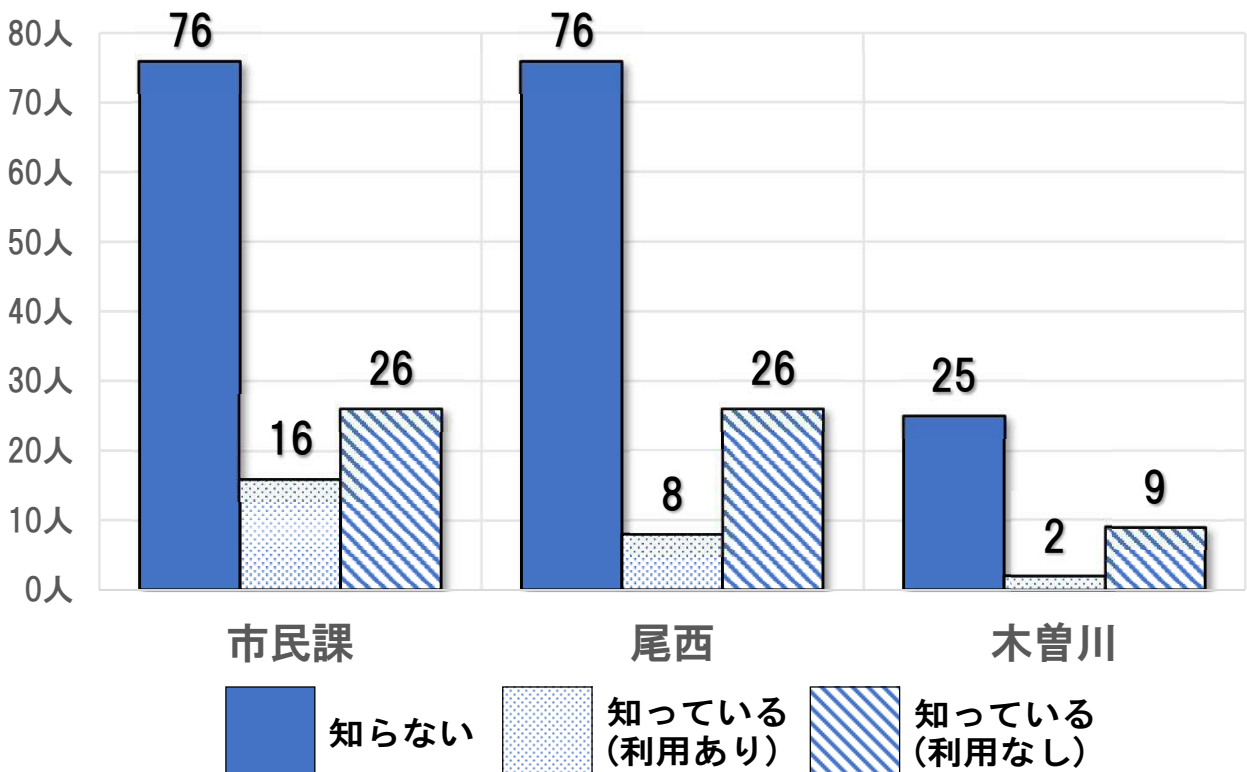
時間外証明窓口の認知度について

Q8.時間外証明窓口（木曜日夜間、第4日曜日）があることをご存じでしたか？
 ★「知っている」と回答した方：時間外証明窓口を利用されたことはありますか？

全体



窓口別

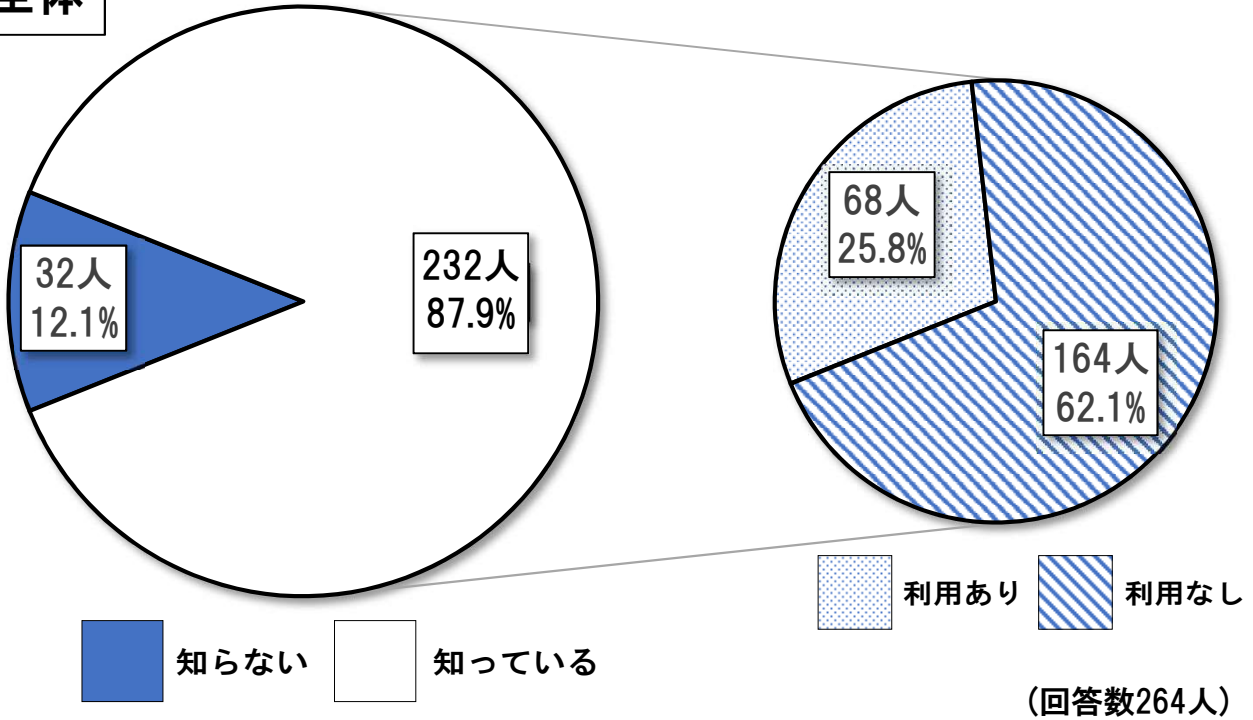


コンビニ交付の認知度について

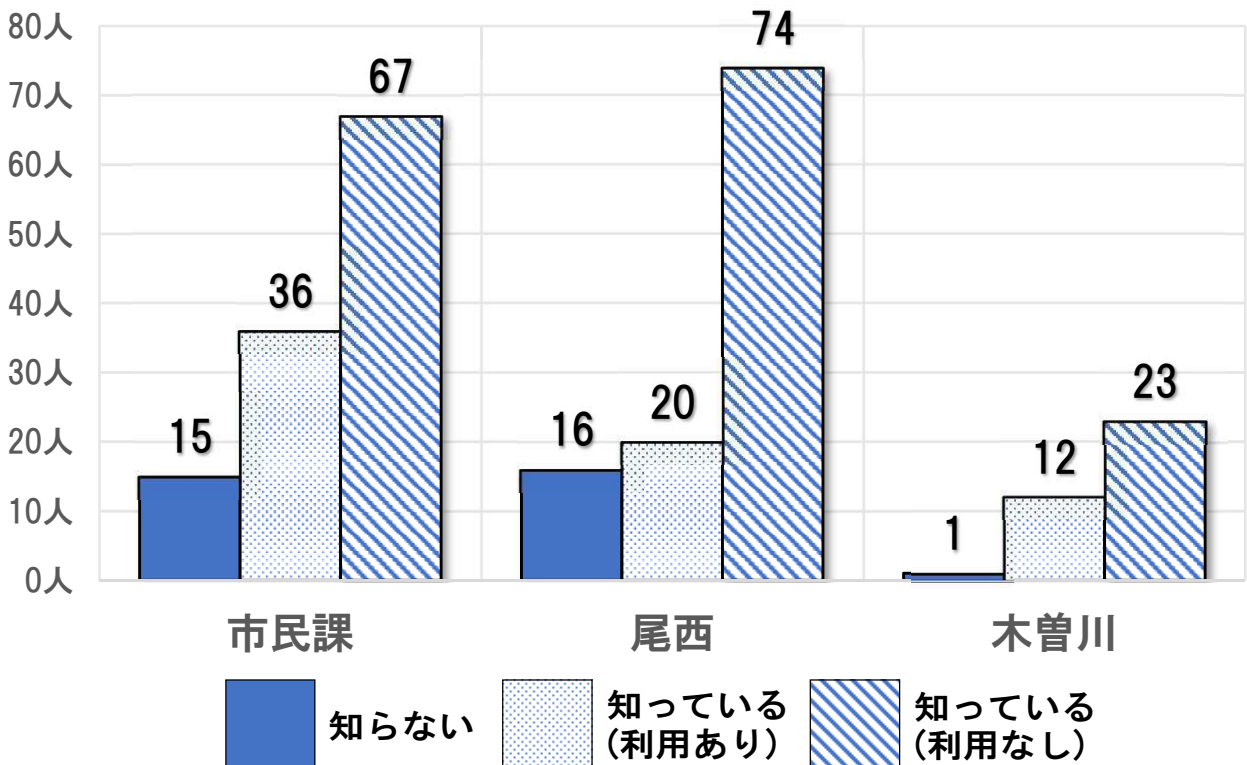
Q9.【コンビニ交付】マイナンバーカードを使用してコンビニなどで住民票や印鑑証明などの証明書が取得できることはご存じでしたか？

★「知っている」と回答した方：コンビニ交付を利用したことはありますか？

全体



窓口別

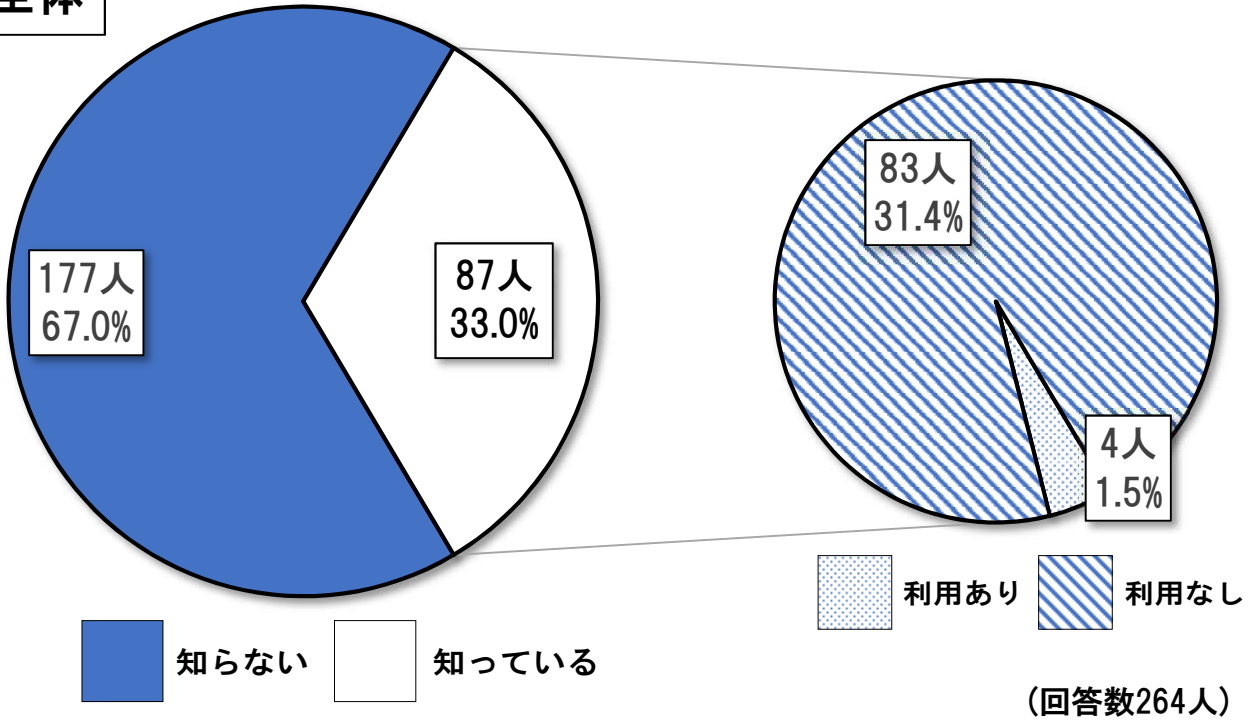


オンライン申請の認知度について

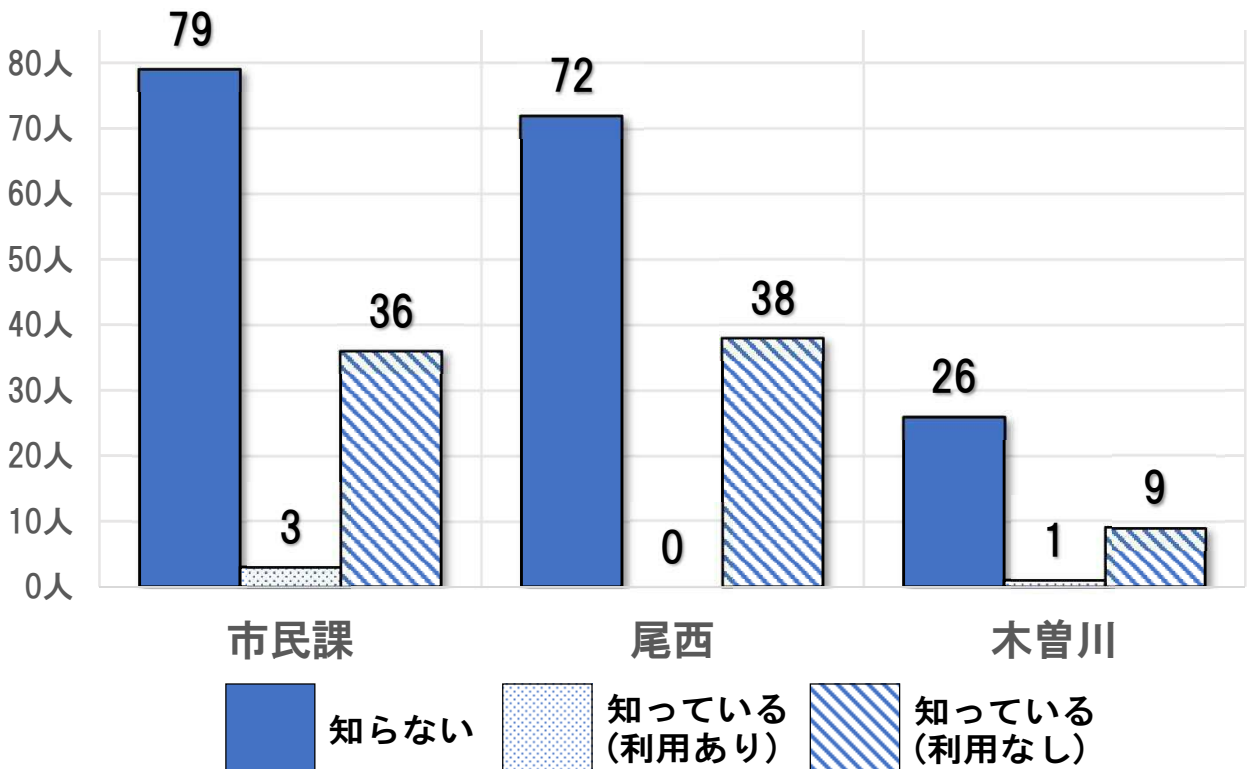
Q10.【オンライン申請】インターネットで住民票や印鑑証明などの証明書が取得できるサービスがあることをご存じでしたか？

★「知っている」と回答した方：オンライン申請を利用されたことはありますか？

全体



窓口別

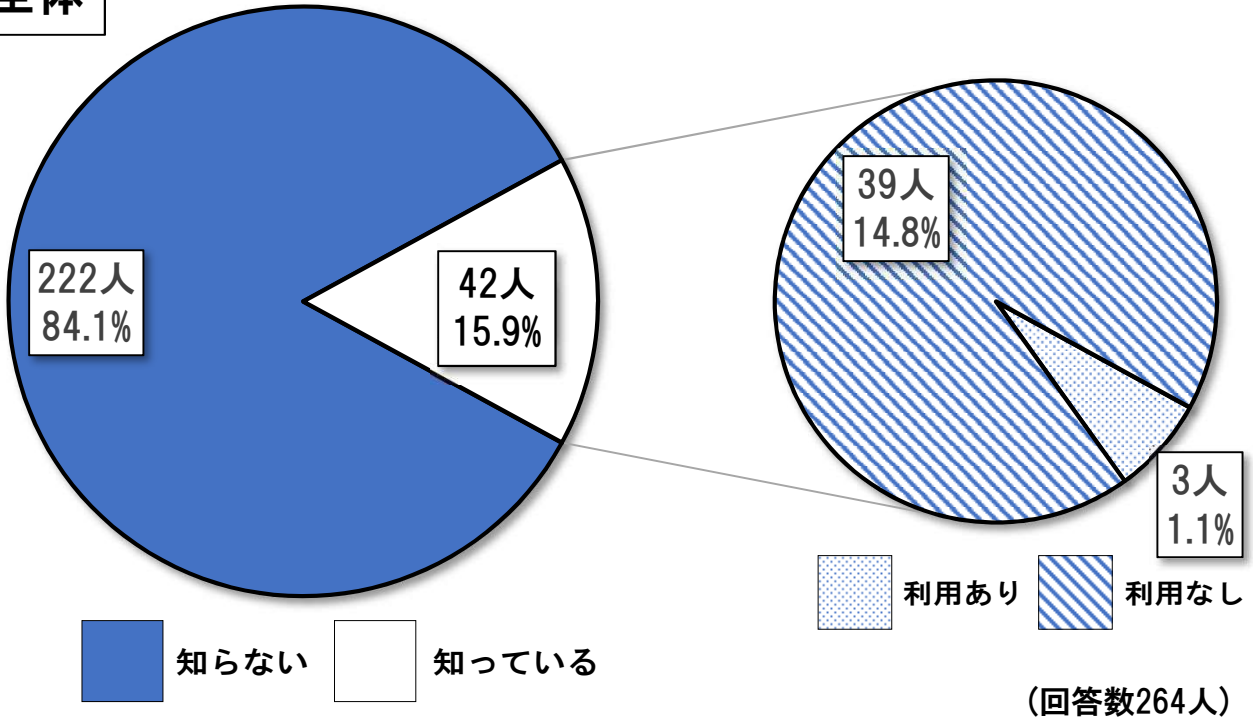


スマート窓口の認知度について

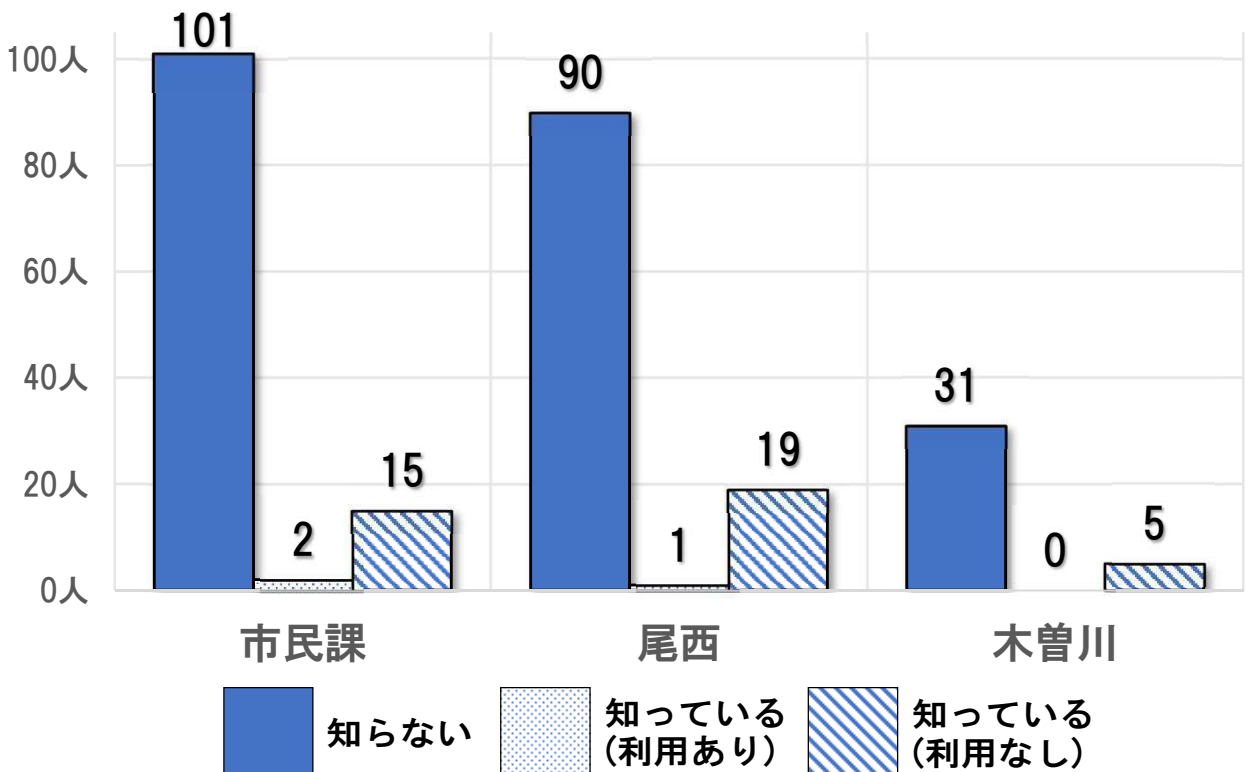
Q11.スマート窓口ではオンライン事前申請で窓口での聞き取りなど所要時間を軽減できることをご存じですか？

★「知っている」と回答した方：オンライン事前申請を利用されたことはありますか？

全体



窓口別



窓口に関する意見・提案

Q12.窓口サービスに対してのご意見、ご提案などありましたらご記入ください。

【市民課】

- ・ 窓口職員の対応/態度が良い（計15人）
- ・ 窓口職員の対応/態度の改善（計3人）
- ・ 手続きの所要時間が分かるようにしてほしい（計2人）
- ・ 駐車場の混雑を改善してほしい
- ・ 発券機の案内人は不要
- ・ 発券機の案内人を増やしてほしい
- ・ マイナンバー制度についてのご意見

【尾西】

- ・ 窓口職員の対応/態度が良い（計5人）
- ・ 窓口職員の対応/態度の改善（計4人）
- ・ 受付場号の表示や案内が分かりづらいので大きくした方がよい
- ・ 申請書が置いてある場所が分かりづらい
- ・ マイナンバー制度についてのご意見

【木曾川】

- ・ 窓口職員の対応/態度が良い（計8人）
- ・ 案内人を増やしてほしい
- ・ 発券機の場所が分かりづらい

アンケート調査内容

アンケート調査（12問）のお願い

市民課では、今までの来庁して申請用紙に記入していただく窓口に加え、オンライン申請やマイナンバーカードを利用したコンビニ交付、また、ICTを活用したスマート窓口と新たなサービスを導入していますが、窓口での対応や新しいサービスの認知度などを把握し、今後のサービスなどの参考とするためアンケート調査を実施しますので、ご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

アンケート実施期間

8月1日から31日まで

Q1. ご自身についてお聞かせください。

年代を選択してください。

- ・～20代
- ・30代
- ・40代
- ・50代
- ・60代～

Q2. 来庁時の交通手段についてお聞かせください。

- ・自家用車（乗り合わせ、知人の送迎など含む）
- ・タクシー（最寄駅からの移動を含む）
- ・鉄道（JR、名鉄）
- ・バス（iバス、名鉄バス）
- ・バイク
- ・自転車（その他用具の利用を含む）
- ・徒歩（最寄駅やバス停から徒歩の場合は、鉄道またはバスでご回答ください）

Q3. 来庁のご用件をお聞かせください。（複数の場合は主な用件でご回答ください）

- ・証明書申請（住民票、印鑑証明など）
- ・印鑑登録
- ・異動届（転入転居など）
- ・戸籍届（出生届、婚姻届、死亡届など）
- ・マイナンバーカード
- ・上記以外

Q4. 手続き場所として本庁舎を選ばれた理由をお聞かせください。

- ・自宅に近いから
- ・他の庁舎より窓口、駐車場が空いているから
- ・近くで他の用件があるから

- ・過去にも利用しているから
- ・その他 → 理由をご記入ください。（自由記述）

Q5. 受付から用件が済むまでの所要時間はどうでしたか？

- ・満足
- ・やや満足
- ・やや不満
- ・不満

Q6. 申請書の記入は分かりやすかったですか？（申請書を記入した場合）

- ・分かりやすい
- ・分かりにくい → 気になったところなどご記入ください。（自由記述）

Q7. 本庁舎、尾西庁舎、木曽川庁舎以外の出張所で異動届や証明書を取得できることはご存じでしたか？

- ・知っている → 出張所を利用されたことはありますか？ある/ない
- ・知らない

Q8. 時間外証明窓口（木曜日夜間、第4日曜日）があることをご存じでしたか？

- ・知っている → 時間外証明窓口を利用されたことはありますか？ある/ない
- ・知らない

Q9. 【コンビニ交付】マイナンバーカードを使用してコンビニなどで住民票や印鑑証明などの証明書が取得できることはご存じでしたか？

- ・知っている → コンビニ交付を利用したことはありますか？ある/ない
- ・知らない

Q10. 【オンライン申請】インターネットで住民票や印鑑証明などの証明書が取得できるサービスがあることをご存じでしたか？

- ・知っている → オンライン申請を利用されたことはありますか？ある/ない
- ・知らない

Q11. スマート窓口ではオンライン事前申請で窓口での聞き取りなど所要時間を軽減できることをご存じですか？

- ・知っている → オンライン事前申請を利用されたことはありますか？ある/ない
- ・知らない

Q12. 窓口サービスに対してのご意見、ご提案などありましたらご記入ください。（個人情報記入しないでください）

（自由記述）