

市民課窓口アンケート 実施結果報告書

2024 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	5

II 【資料①】市民課窓口アンケート結果（2024 年度 8 月）

1. 年代構成について	6
2. 交通手段について	7
3. ①手続き内容について	8
3. ②庁内コンビニ交付機の利用について	9
4. 手続き場所の選択理由について	11
5. 手続きの所要時間について	13
6. 申請書の分かりやすさについて	14
7. 出張所手続きの認知度について	16
8. 休日証明窓口の認知度について	17
9. コンビニ交付の認知度について	18
10. オンライン申請の認知度について	19
11. スマート窓口の認知度について	20
12. 窓口に関する意見・提案	21

III 【資料②】窓口アンケート入力フォーム

22

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曽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。

(2) 実施期間 2024年8月1日（木）～31日（土）

※うちアンケート用紙配布期間は、8月1日～20日

(3) 実施場所 市民課、尾西事務所窓口課、木曽川事務所総務窓口課

(4) 対象者 市民課関係業務の窓口利用者

(5) 回答方法 Web アンケート (窓口利用者に二次元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	860	115	13.37
尾西	538	94	17.47
木曽川	535	64	11.96
合計	1,933	273	14.12

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82人(30.0%)で、60代以上の方と合わせると全体の半数を超える。

2. 交通手段について

回答者の85.4%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、タクシー)の利用は1割にも満たない結果となった。

3. ① 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50.2%となっている。

窓口別にみると、いずれの窓口でも証明書申請が5割程度となっている。証明書申請に次いで多いのが、市民課では異動届で32人(27.8%)となっているのに対し、尾西や木曽川ではマイナンバーカードの手続きが多く、それぞれ15人(16.0%)、18人(28.1%)となっている。これはマイナンバーカードの受け取りをお住まいの地域ごとに窓口を指定していることが要因として考えられる。

3. ② 庁内コンビニ交付機の利用について

今年のアンケートでは、証明書申請に来たと回答した方へ、それぞれの窓口を設置した庁内コンビニ交付機の利用についても尋ねた。その結果、29.2%の方が利用したと回答した。特に木曽川では59.4%と高い利用であった。

さらに、コンビニ交付機を利用して、次回はコンビニで取得したいと回答した方は、利用した方の85.0%と高い割合となった。

また、窓口で申請した方に、庁内コンビニ交付機を利用しなかった理由を尋ねたところ、「対面で手続きをしたいから」が28人(28.9%)で最も高く、次いで「マイナンバーカードを持っていないから」が24人(24.7%)、「コンビニ交付機では取得できない証明書だから」が22人(22.7%)の順であった。

4. 手続き場所の選択理由について

全体でみると70.0%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80人(85.1%)、51人(79.7%)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、本庁舎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 92.3%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、昨年の調査と比較すると、不満と回答した方が 4 人（1.5%）から 10 人（3.7%）へと少し増加した。Q12 の窓口に関する意見・提案においても、「待ち時間が長い」といった意見があり、手続きの所要時間については引き続き改善が必要である。

6. 申請書の分かりやすさについて

全体では 90.6%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りにくい」「どの申請書に書いたらよいか分かりにくい」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 58.2%／利用率 28.9%

全体での認知度は 58.2%、利用したことがある方は 28.9%で、ともに昨年の調査よりも少し低くなった。窓口別でみても、その内訳に大きな違いはなかった。認知度及び利用率を高めるため、出張所でも利用できる手続きについて、さらに周知に努める必要がある。

8. 休日証明窓口の認知度について

○認知度 18.3%／利用率 2.6%

休日証明窓口の認知度は 18.3%、利用したことがある方は 2.6%で、ともに昨年の調査より大幅に低下した。これは時間外証明窓口のうち、毎週木曜日の夜間窓口を今年 3 月末で廃止し、毎月第 4 日曜日の休日窓口のみにしたことが大きく影響していると思われる。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。

9. コンビニ交付の認知度について

○認知度 62.3%／利用率 29.3%

全体の認知度は 62.3%と前回の調査と比べて大きく低下した。これは、質問がコンビニ交付では窓口よりも 200 円割引となることも含めて知っているかどうかの尋ね方であったためと思われる。また、コンビニ交付を利用する人が増えて窓口に来なくなっていることも影響しているかもしれない。利用率については昨年と比べても増加していることから、利用は着実に浸透していると考えられる。コンビニ交付は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、利用率の向上のための取組を継続したい。

10. オンライン申請の認知度について

○認知度 29.7%／利用率 5.5%

オンライン申請の認知度は 29.7% とコンビニ交付と比較すると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、窓口へ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 25.7%／利用率 5.9%

転入・転居などの手続きはスマート窓口で受付しており、認知度は低い状況であるものの、昨年の調査よりは増加した。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を継続的に PR する必要がある。

※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、どの窓口で手続きしたらよいか分かりにくいといった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、待ち時間が長いことや窓口環境の改善を求める声も一定数いただいている。

新しいサービスの認知度については、コンビニ交付が 6 割を超える認知度で、利用率も 3 割程度と着実に増加しているが、オンライン申請、スマート窓口については、昨年度と比較しても依然、認知度は低く、利用率も数%程度となっている。

また、新たに各窓口に設置した庁内コンビニ交付機の利用については、証明発行を希望する来庁者に庁内コンビニ交付機の利用を促すことで約 3 割の方を誘導できた。そのうち 85%の方が次回はコンビニで取得したいと回答したことから、来庁しない窓口の推進に効果があることが分かった。

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や利用率の向上のための取り組みを今後も進めていきたい。

5. 資料

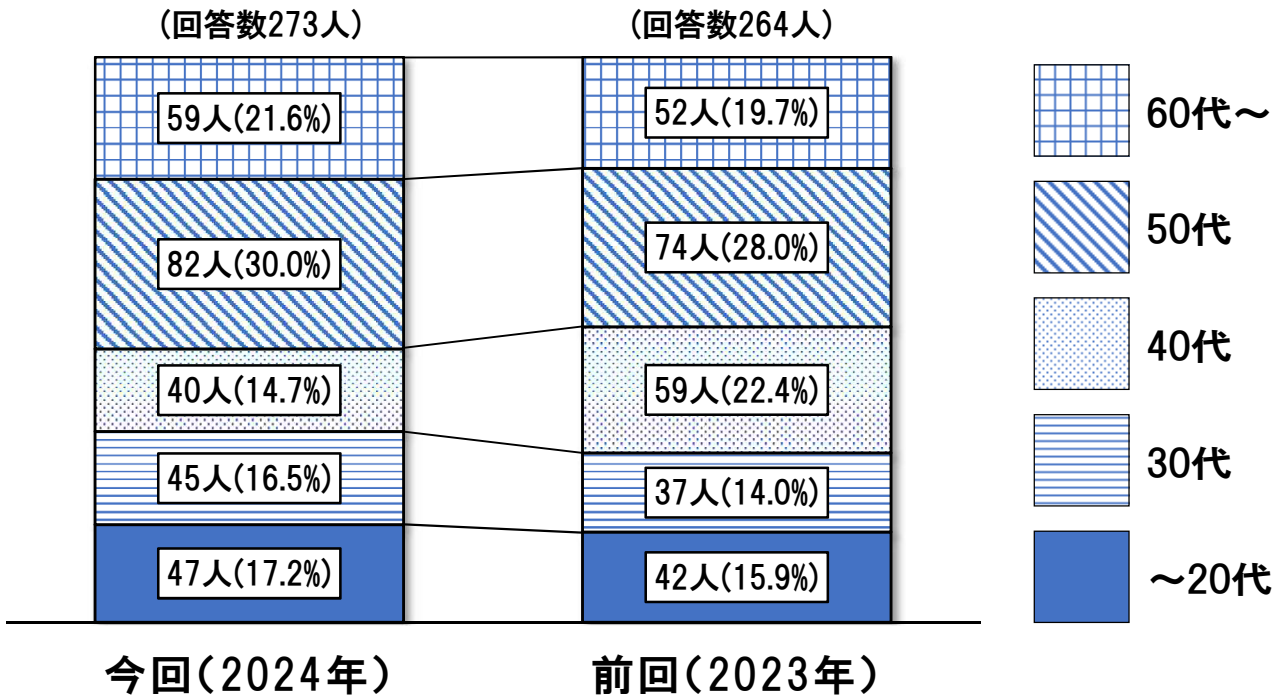
【資料①】 市民課窓口アンケート結果（2024 年度 8 月）

【資料②】 窓口アンケート入力フォーム

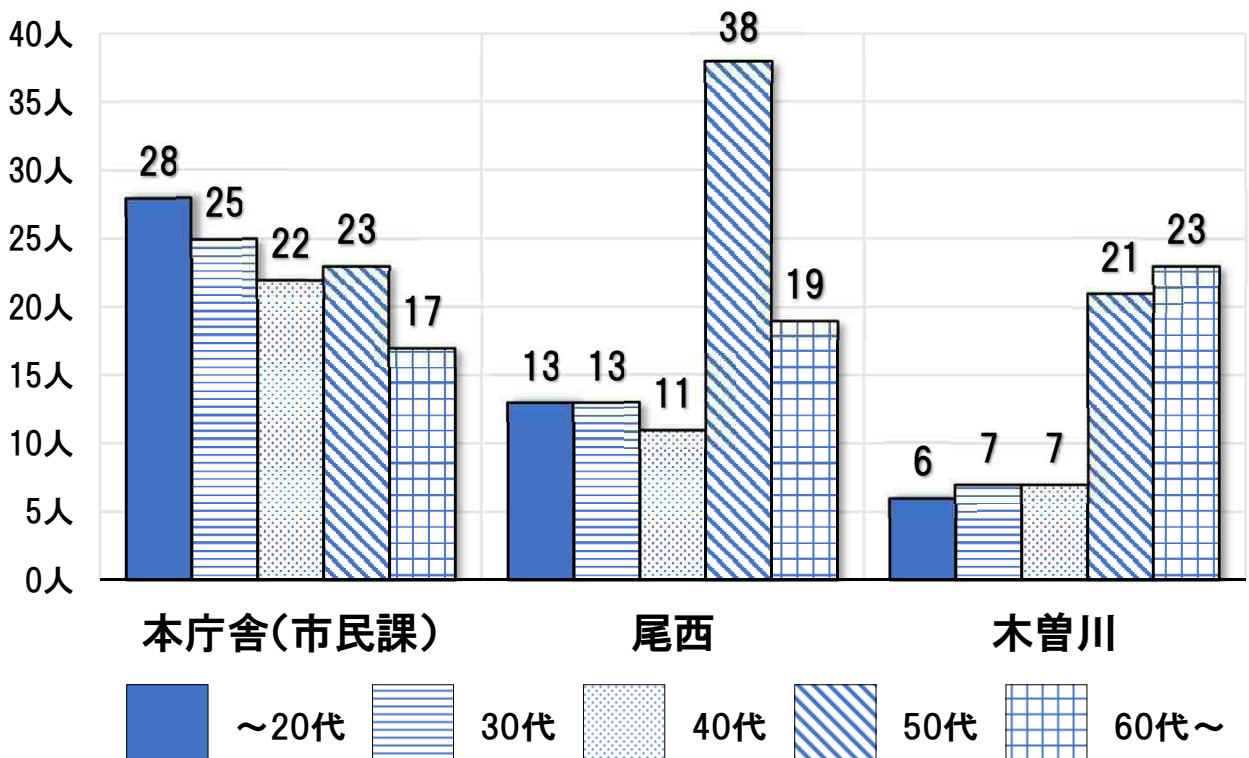
年代構成について

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（昨年調査との比較）



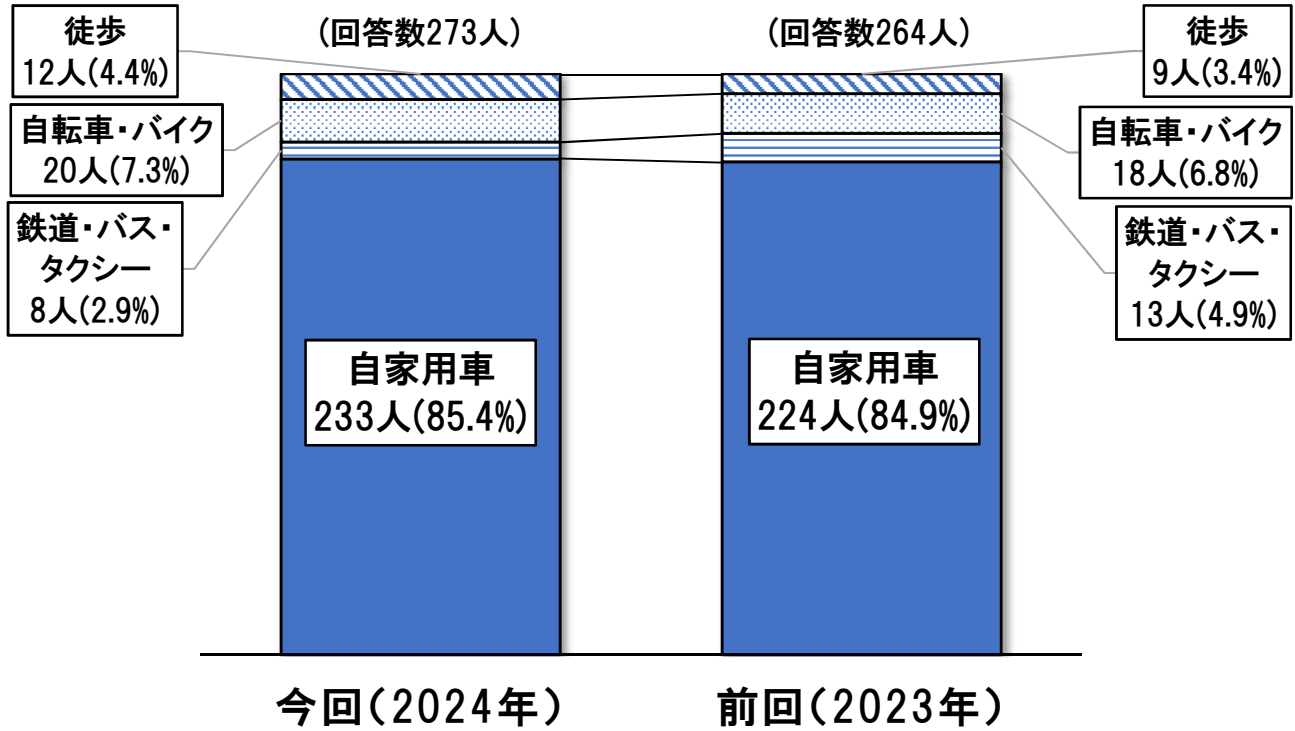
窓口別（今回）



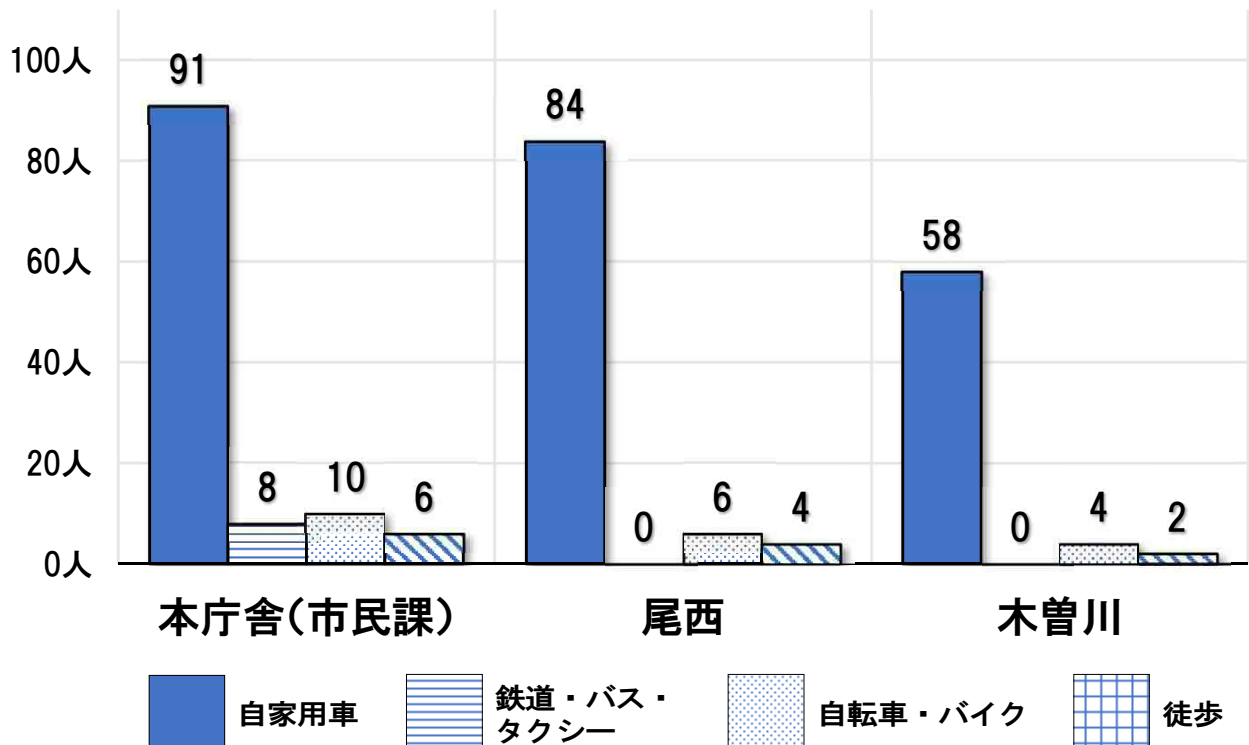
交通手段について

Q2.来庁時の交通手段についてお聞かせください。

全体（昨年調査との比較）



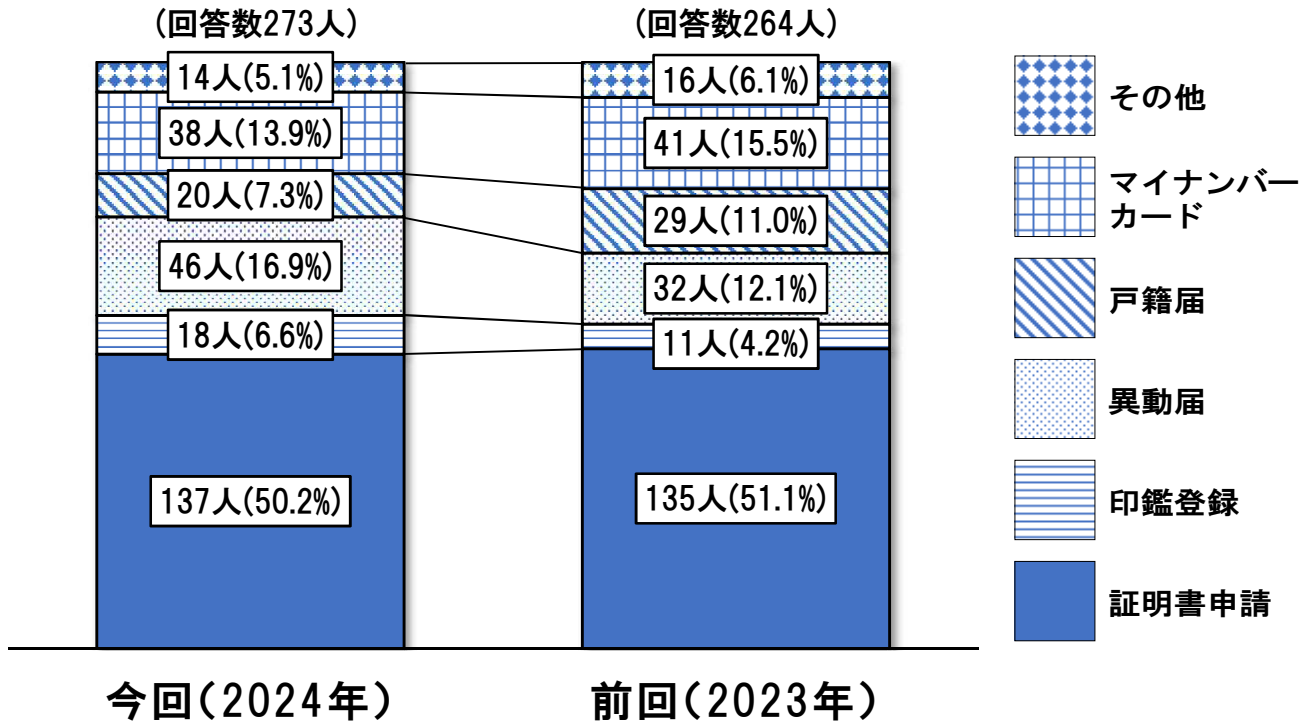
窓口別（今回）



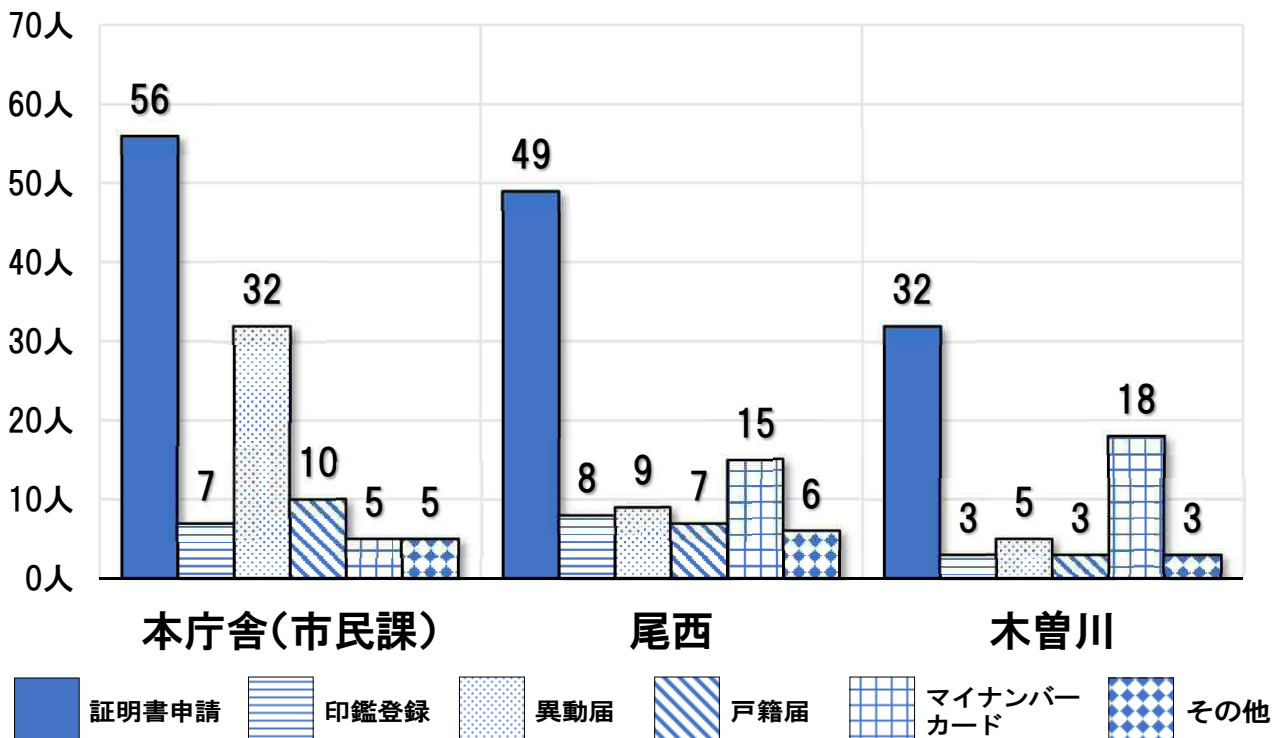
手続き内容について

Q3.来庁のご用件をお聞かせください。

全体（昨年調査との比較）



窓口別（今回）

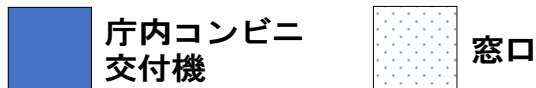
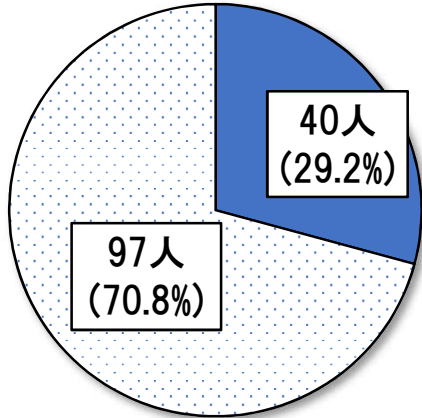


庁内コンビニ交付機の利用について

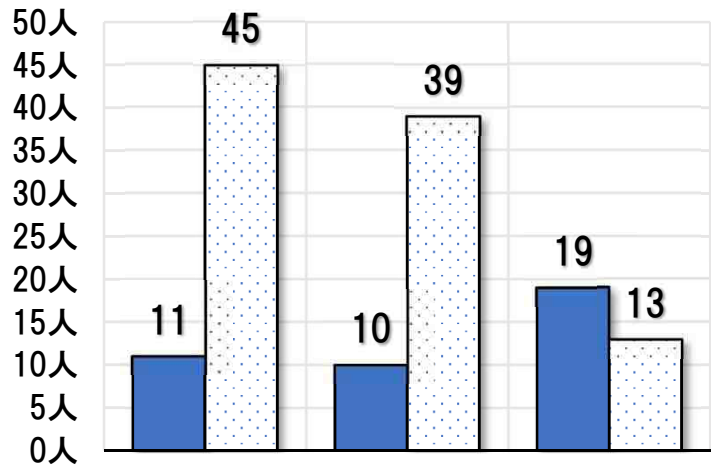
★来庁の要件として、「証明書申請」と回答された方：どちらで手続きしましたか。

全体

(回答数137人)



窓口別

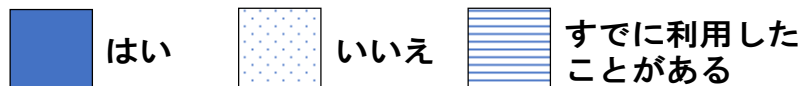
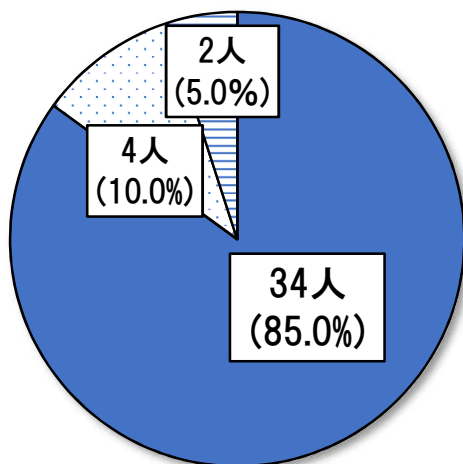


本庁舎 (市民課) 尾西 木曽川

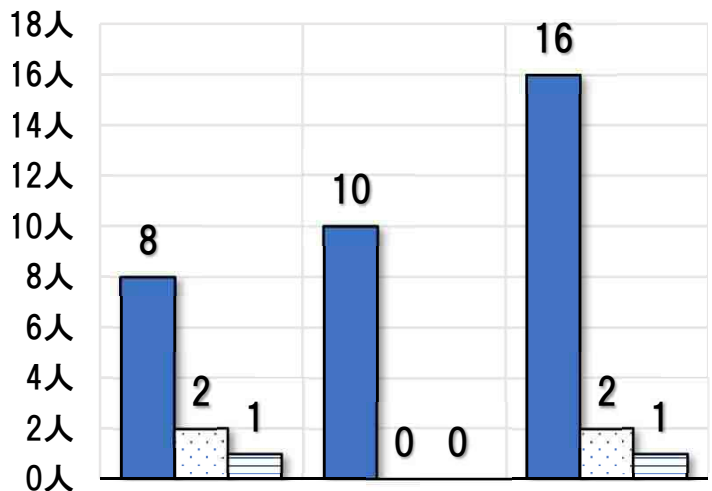
★「庁内コンビニ交付機」と回答された方：コンビニ交付機を利用して、次回はコンビニで取得してみようと思いましたか。

全体

(回答数40人)



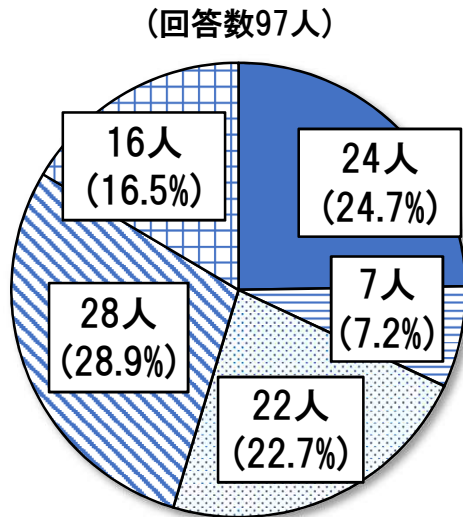
窓口別



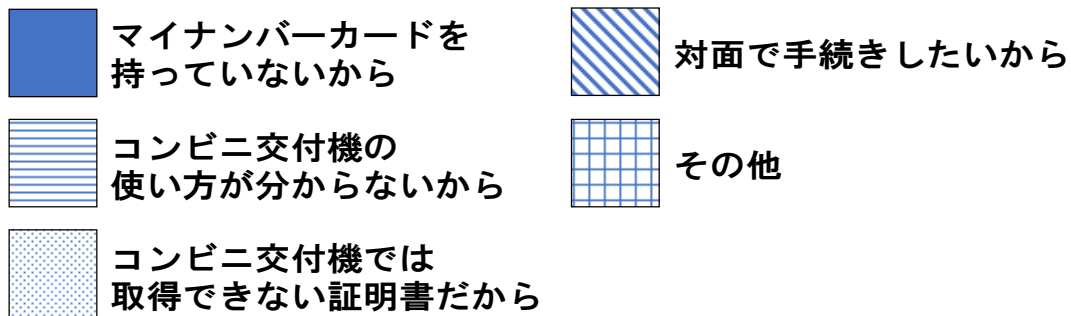
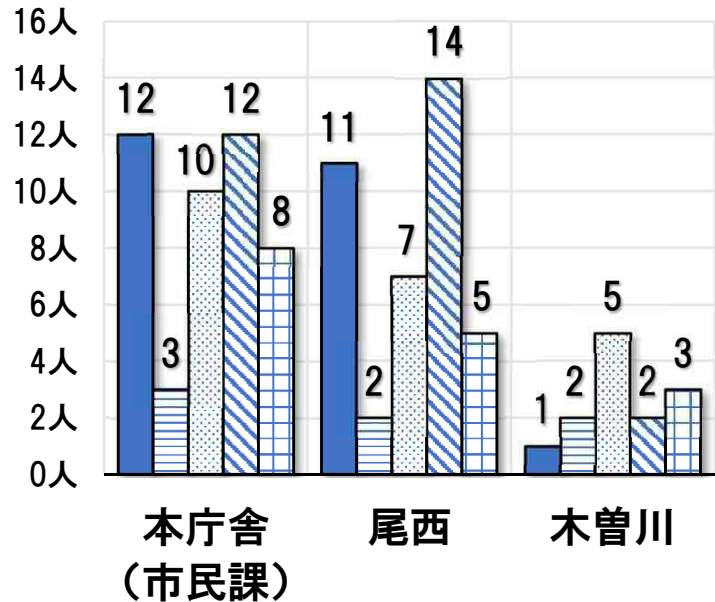
本庁舎 (市民課) 尾西 木曽川

★「窓口」と回答された方：庁内コンビニ交付機ではなく、窓口をご利用された理由は何ですか。

全体



窓口別



「その他」と回答した方の主な理由

【市民課】

- ・申請にあたり説明が必要なため（他2名）
- ・自分の証明書ではないから

【尾西】

- ・自分の証明書ではないから

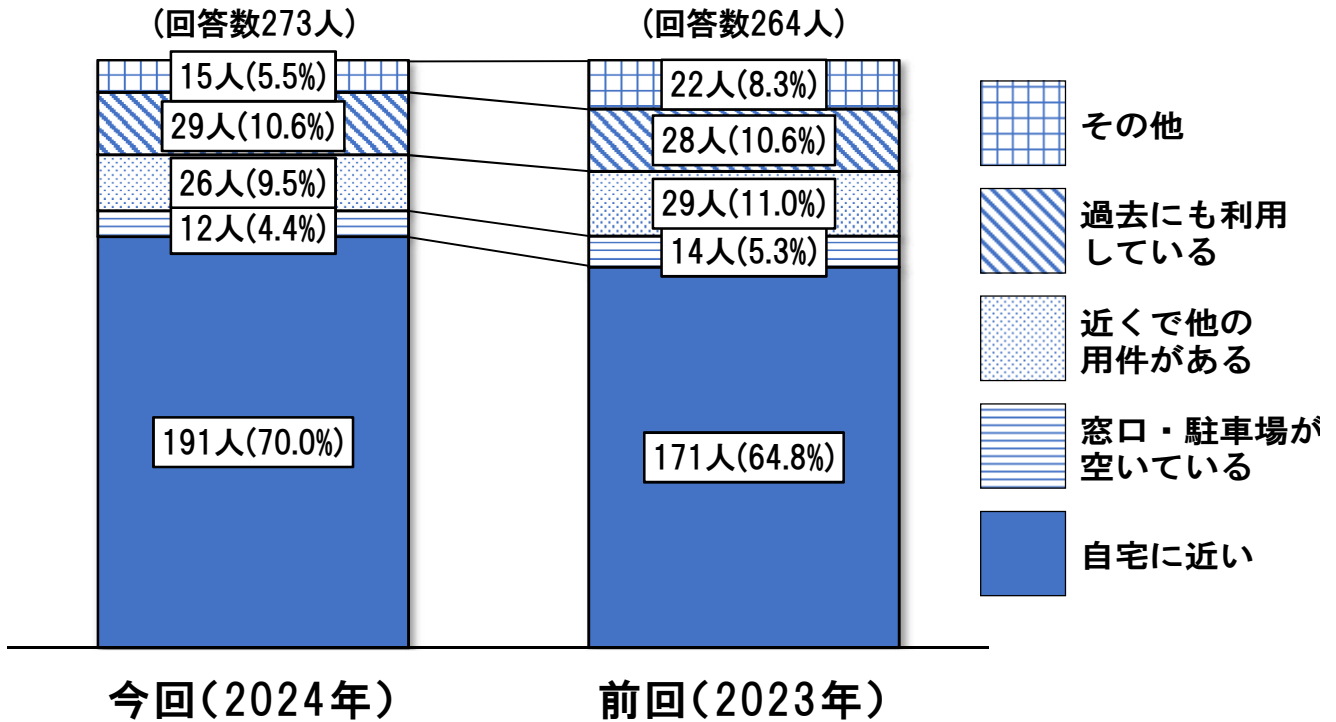
【木曽川】

- ・自分の証明書ではないから（他1名）
- ・必要書類の提出方法がコピー不可で、コンビニのコピーだと不安があった

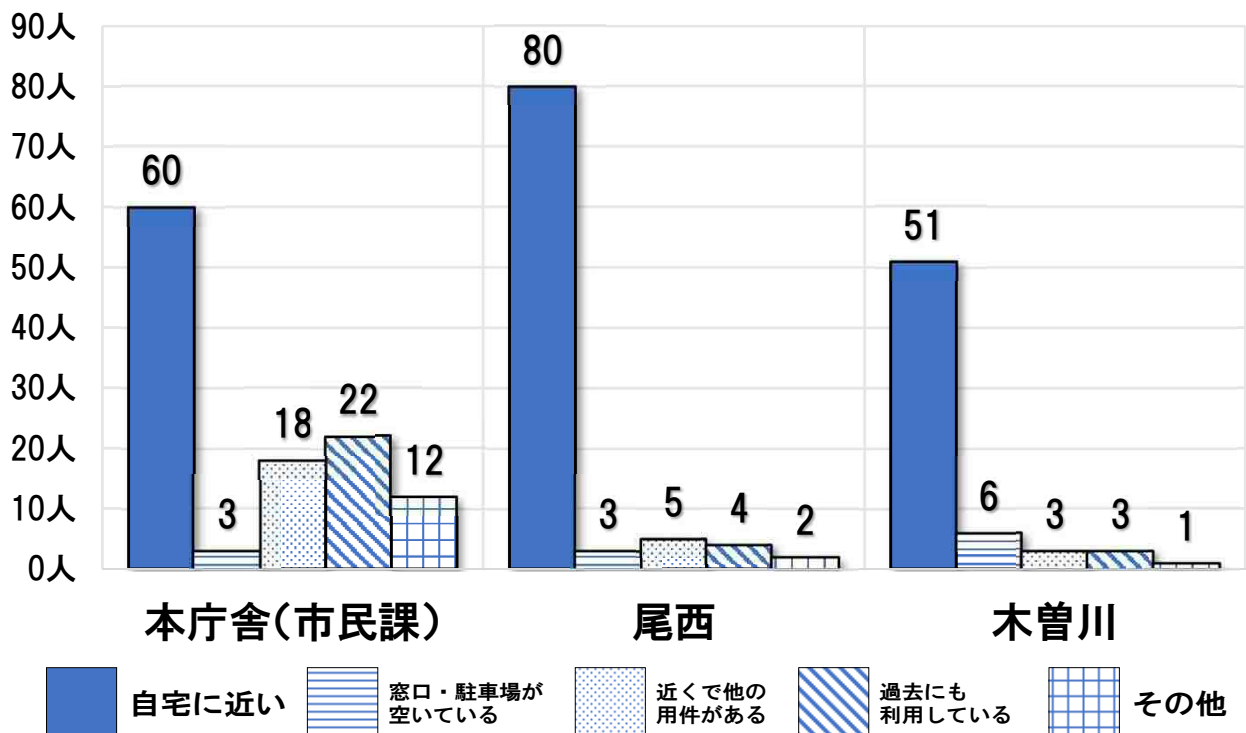
手続き場所の選択理由について

Q4.手続き場所として本庁舎/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（昨年調査との比較）



窓口別（今回）



「その他」と回答した方の主な理由

【市民課】

- ・ 本庁舎でしか手続きができないから（他5人）
- ・ 全て対応してくれるから（他2人）
- ・ いつも本庁だから
- ・ 受取窓口の指定先だったから

【尾西】

- ・ 出張所では対応していないから
- ・ 受取窓口の指定先だったから

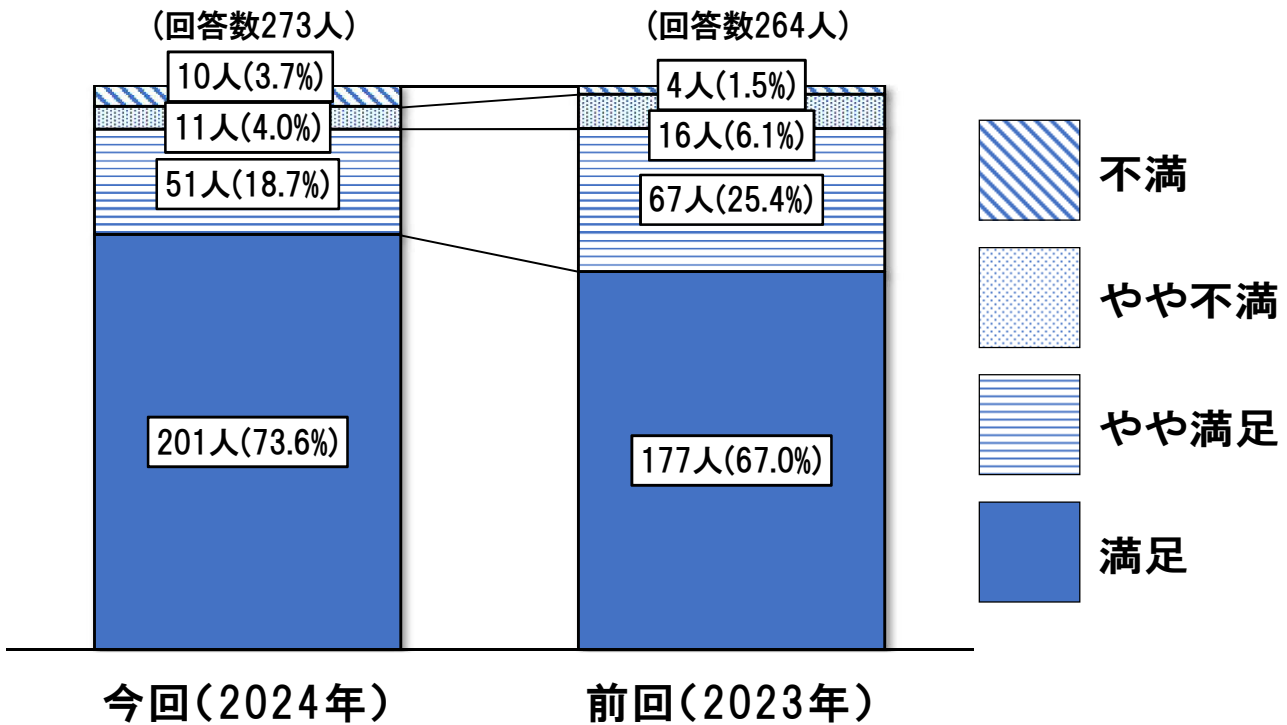
【木曽川】

- ・ コンビニでできなかったから

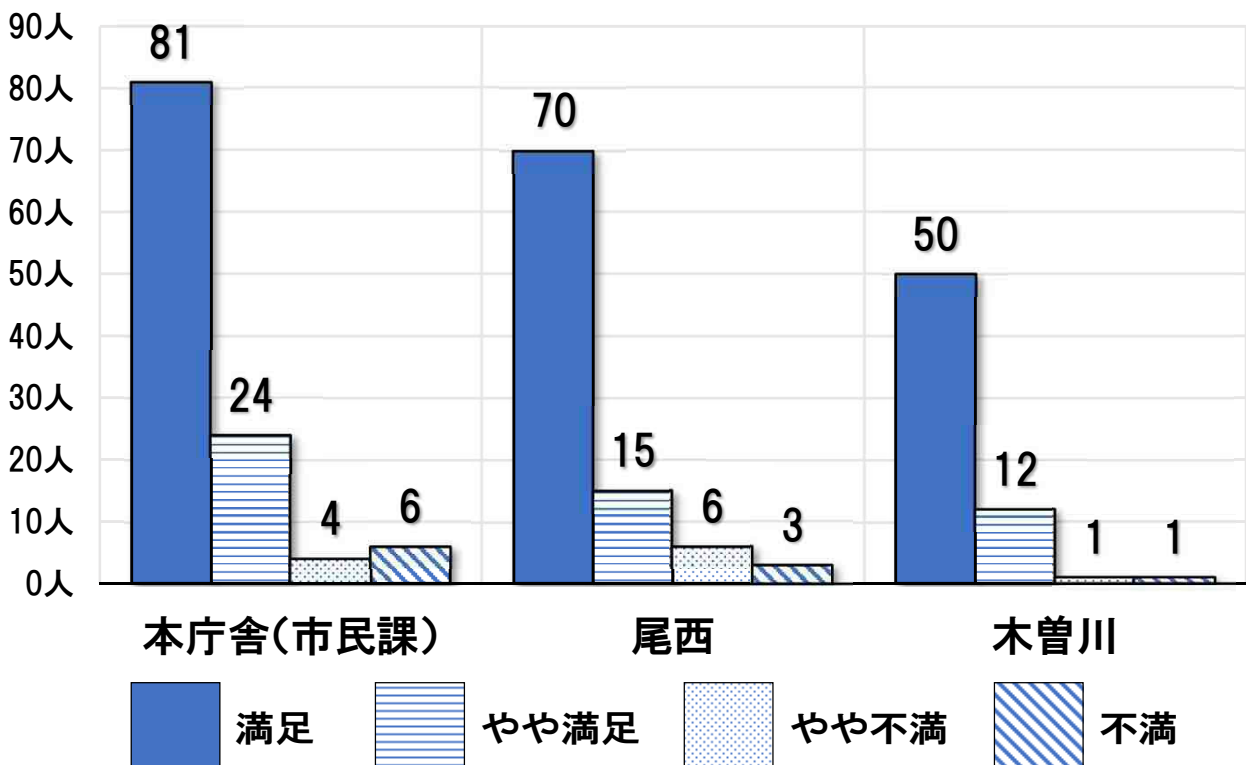
手続きの所要時間について

Q5.受付から用件が済むまでの所要時間はどうでしたか？

全体（昨年調査との比較）



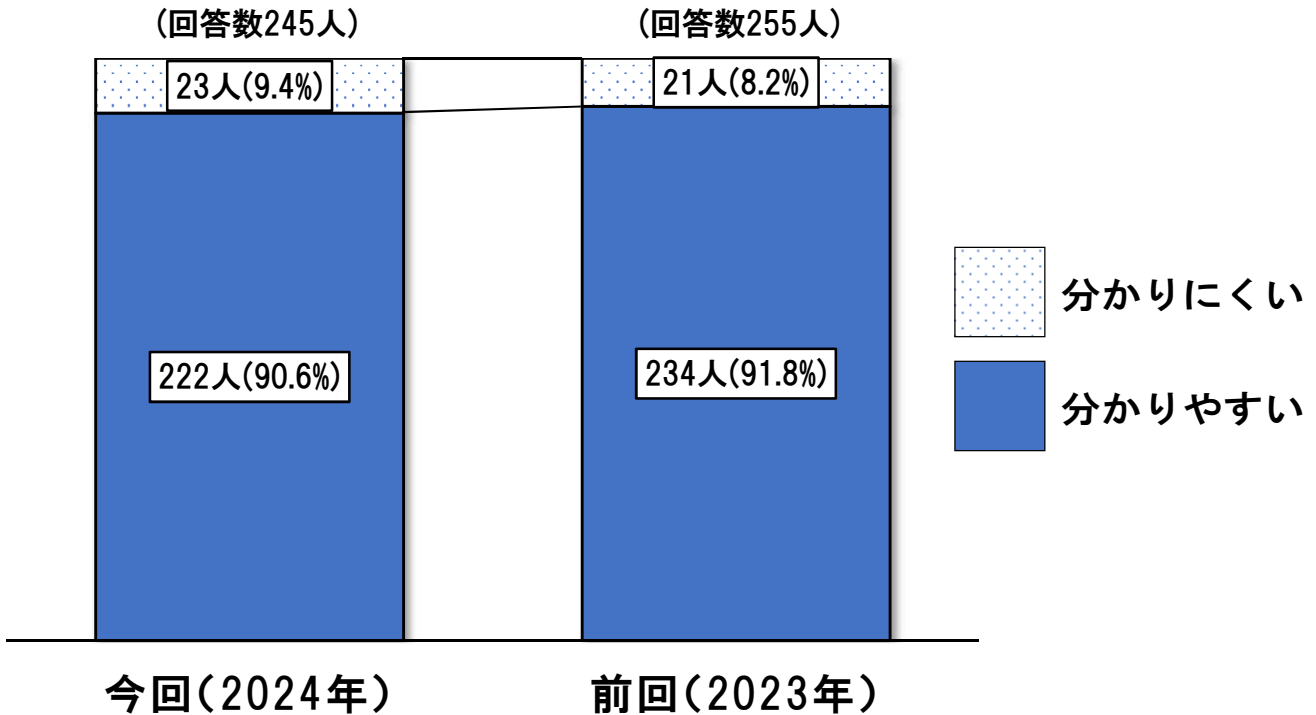
窓口別（今回）



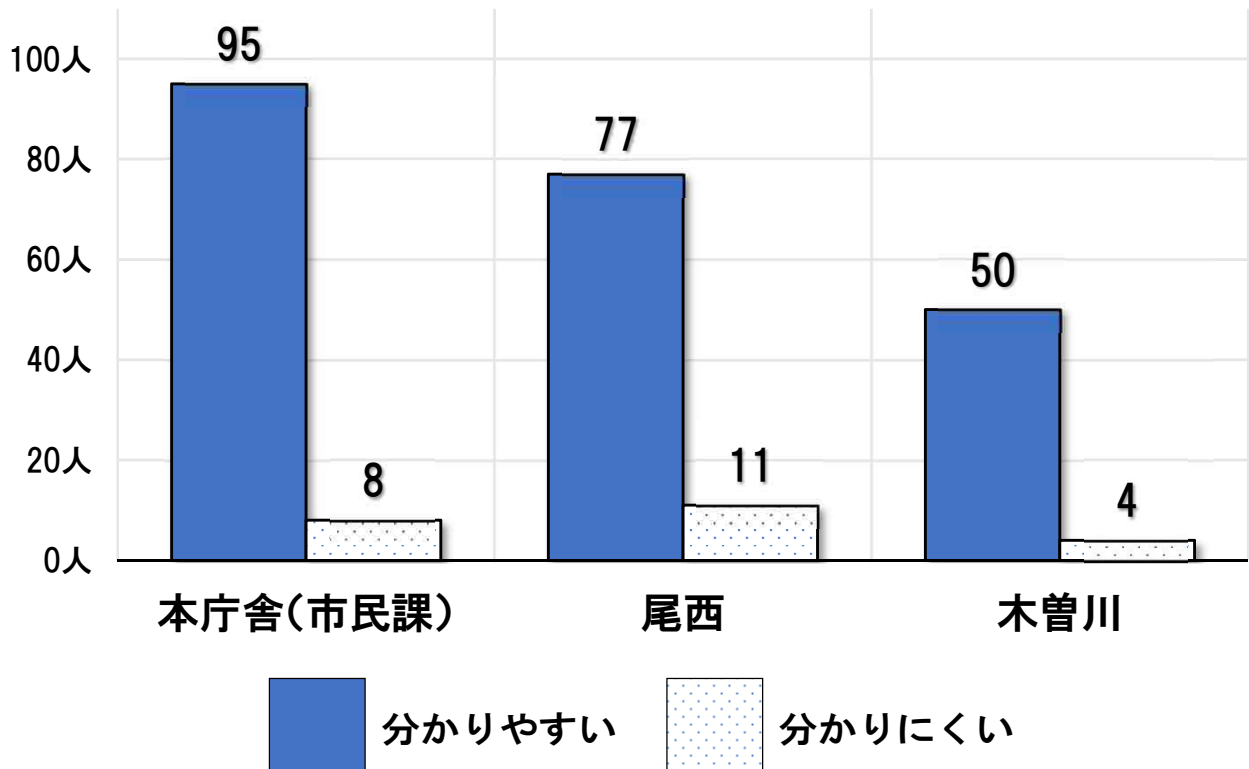
申請書の分かりやすさについて

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（昨年調査との比較）



窓口別（今回）



「分かりにくい」と回答した方で気になったところ

【市民課】

- ・ 高齢者の母の付き添いで記入したが、高齢者には書類の記入は難しいと感じた

【尾西】

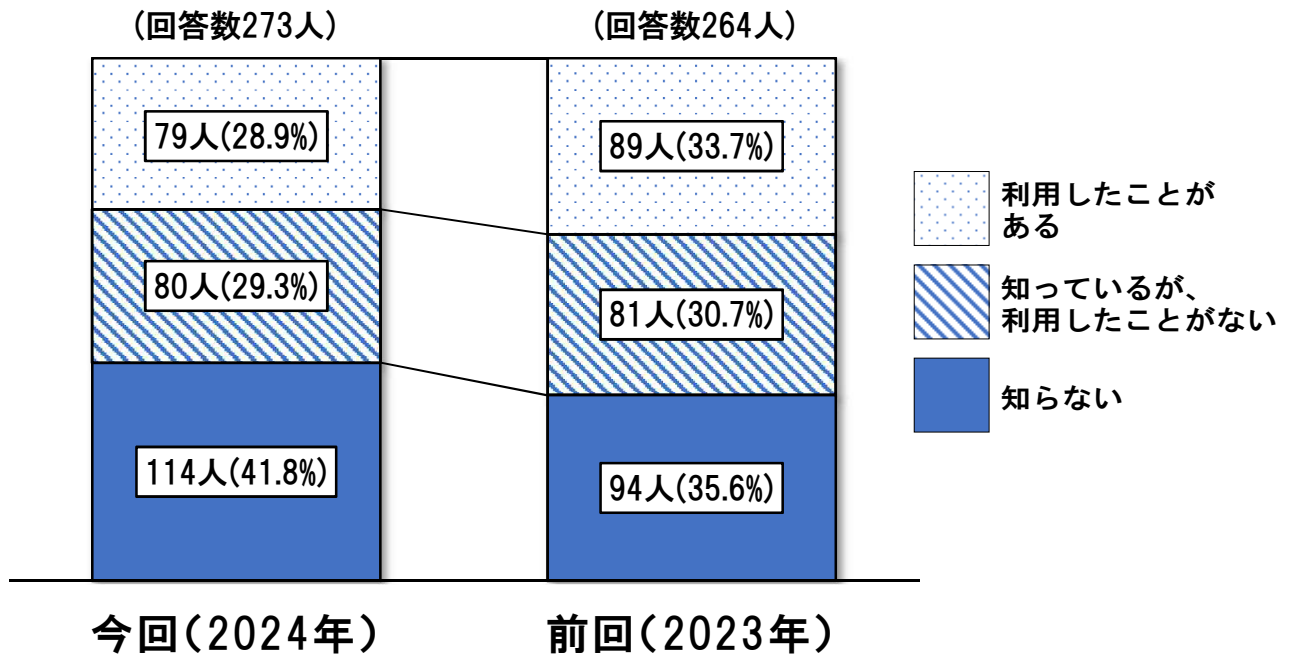
- ・ 代理人の場合の委任状の必要性を疑問に感じる。2度来庁しないといけないのは大変

出張所手続きの認知度について

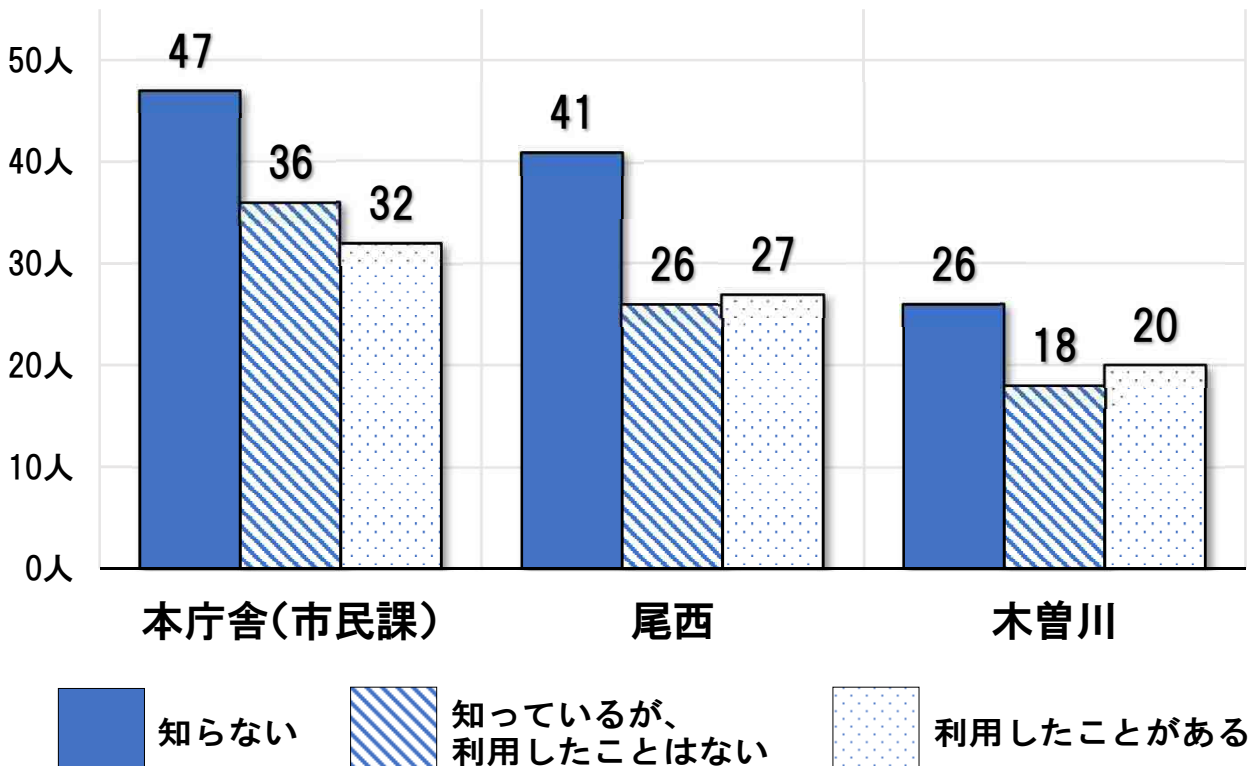
Q7.本庁舎、尾西庁舎、木曽川庁舎以外の市内10か所の出張所で異動届や証明書を取得することはご存じでしたか？

★「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（昨年調査との比較）



窓口別（今回）

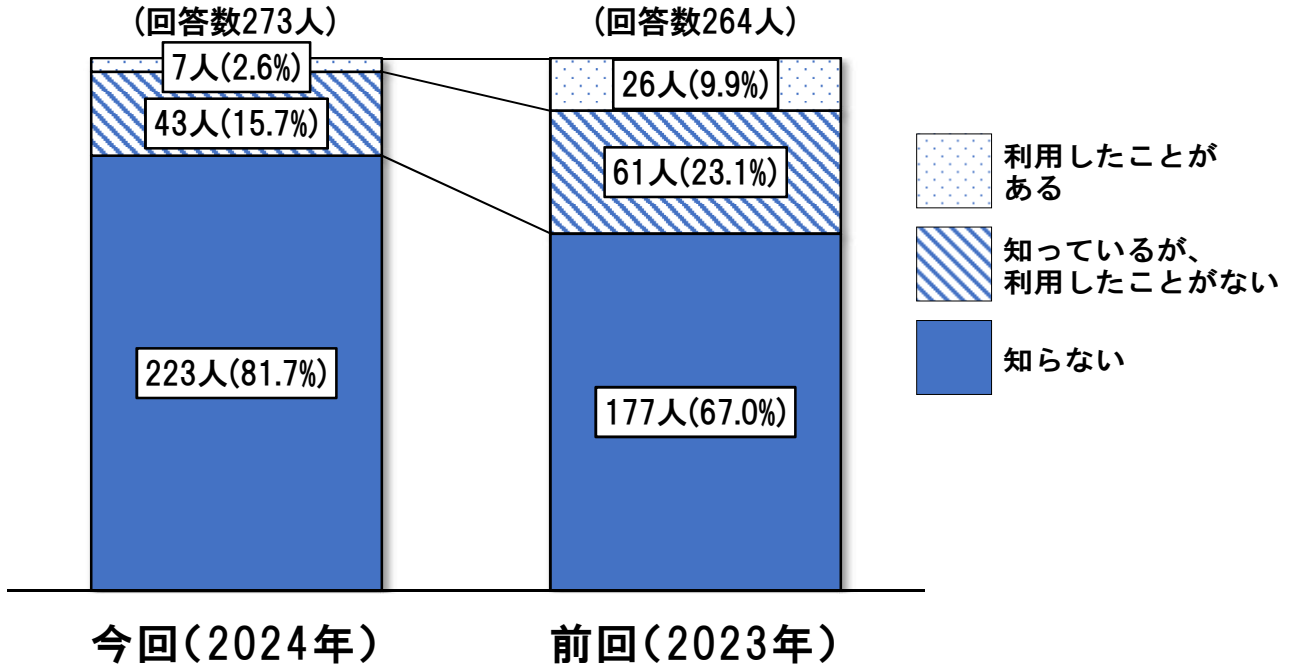


休日証明窓口の認知度について

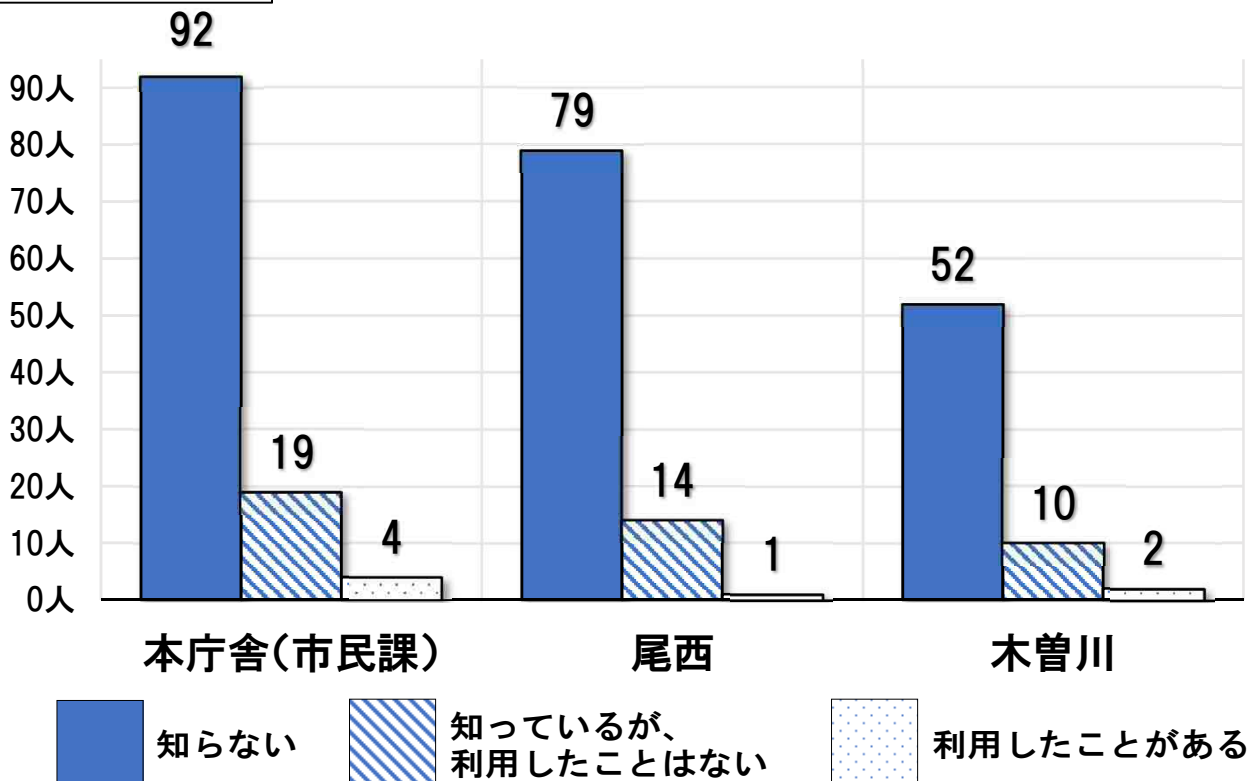
Q8.休日証明窓口（第4日曜日）があることをご存じでしたか？

★「知っている」と回答した方：休日証明窓口を利用されたことはありますか？

全体（昨年調査との比較）



窓口別（今回）

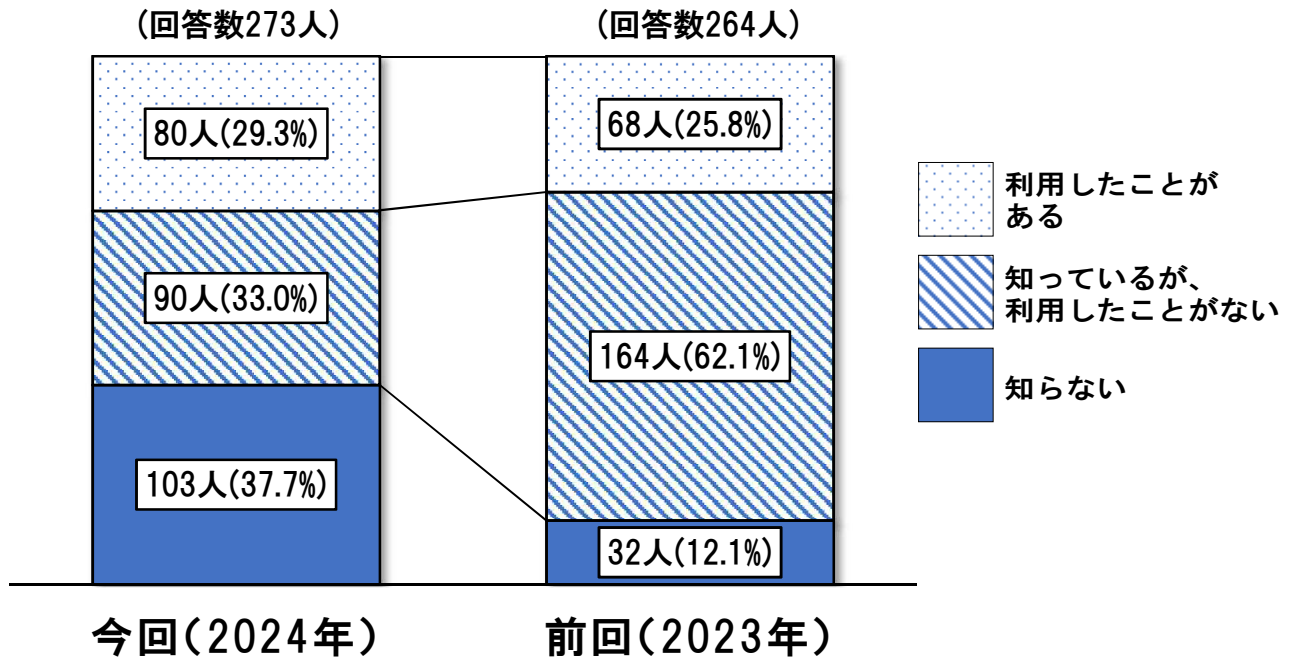


コンビニ交付の認知度について

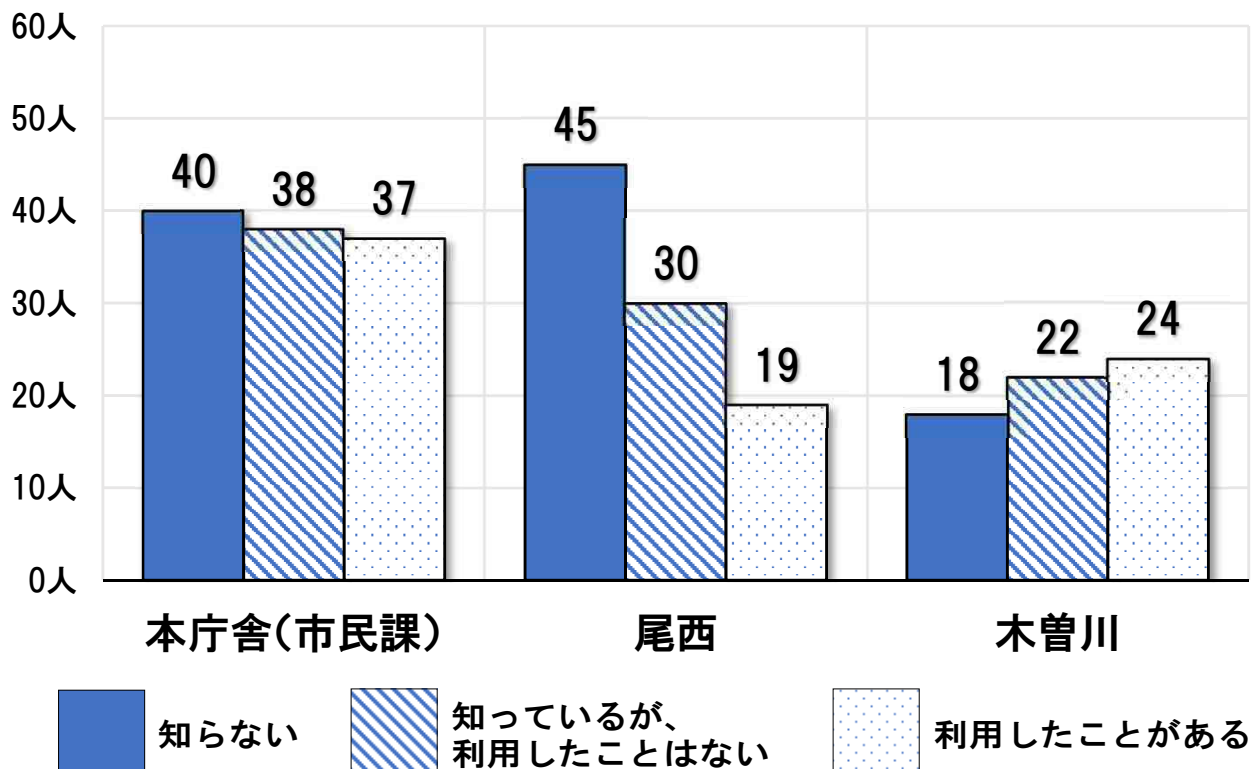
Q9.【コンビニ交付】マイナンバーカードを使用してコンビニなどで住民票や印鑑証明などの証明書が200円割引で取得できることはご存じでしたか？

★「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（昨年調査との比較）



窓口別（今回）

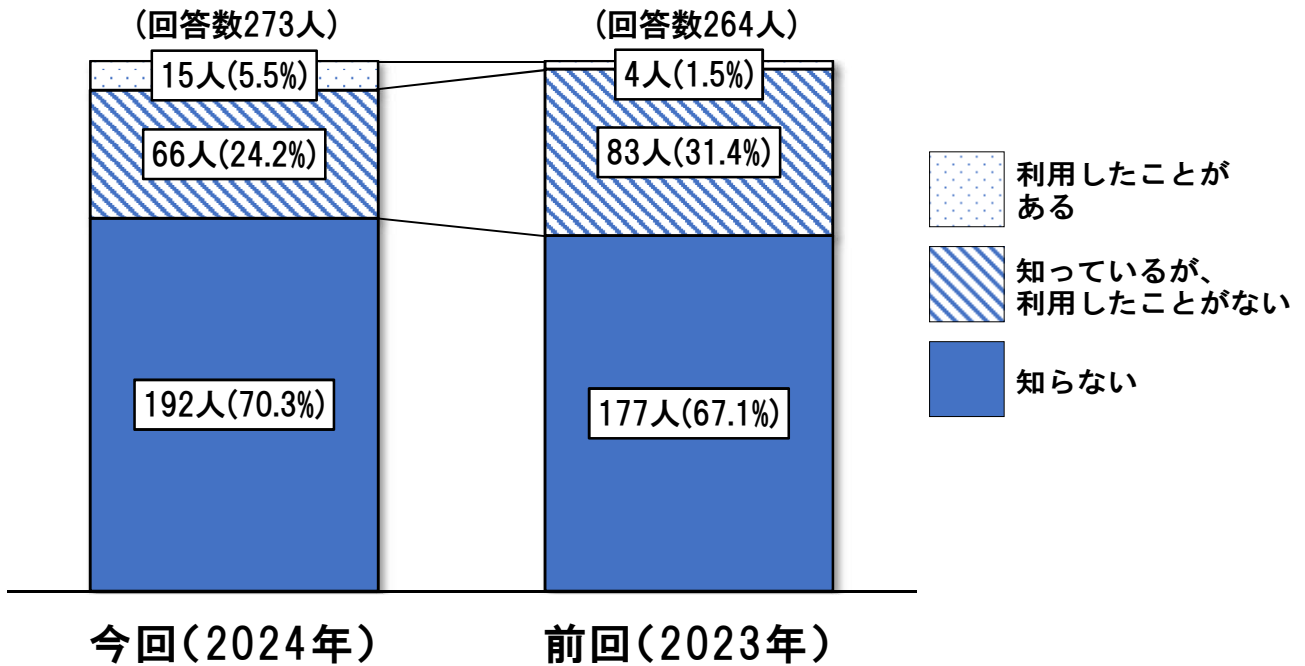


オンライン申請の認知度について

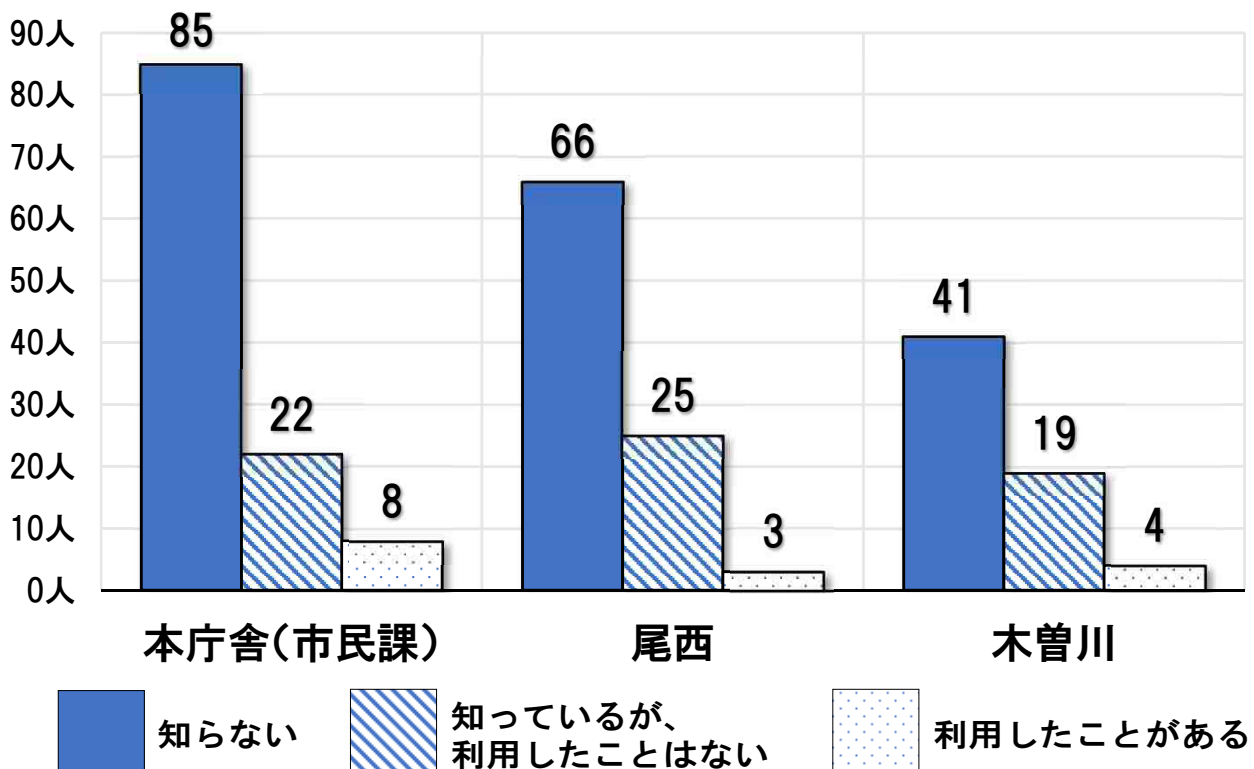
Q10.【オンライン申請】インターネットで住民票や印鑑証明などの証明書が申請できるサービスがあることをご存じでしたか？

★「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（昨年調査との比較）



窓口別（今回）

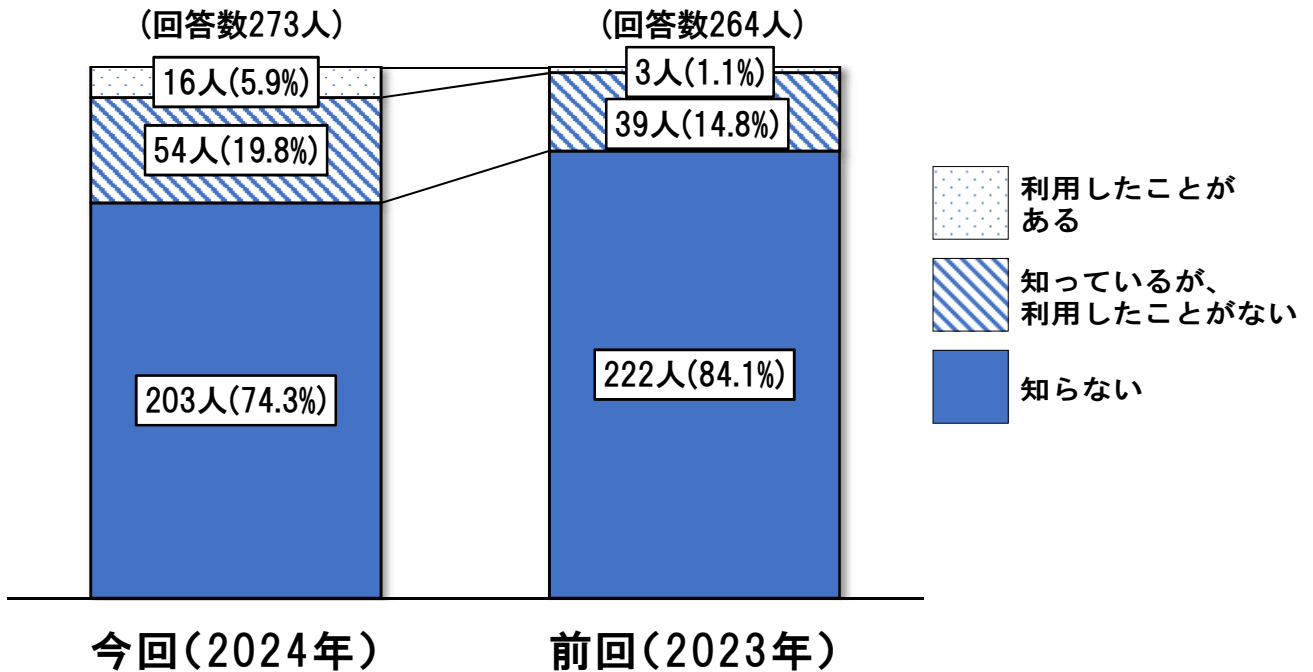


スマート窓口の認知度について

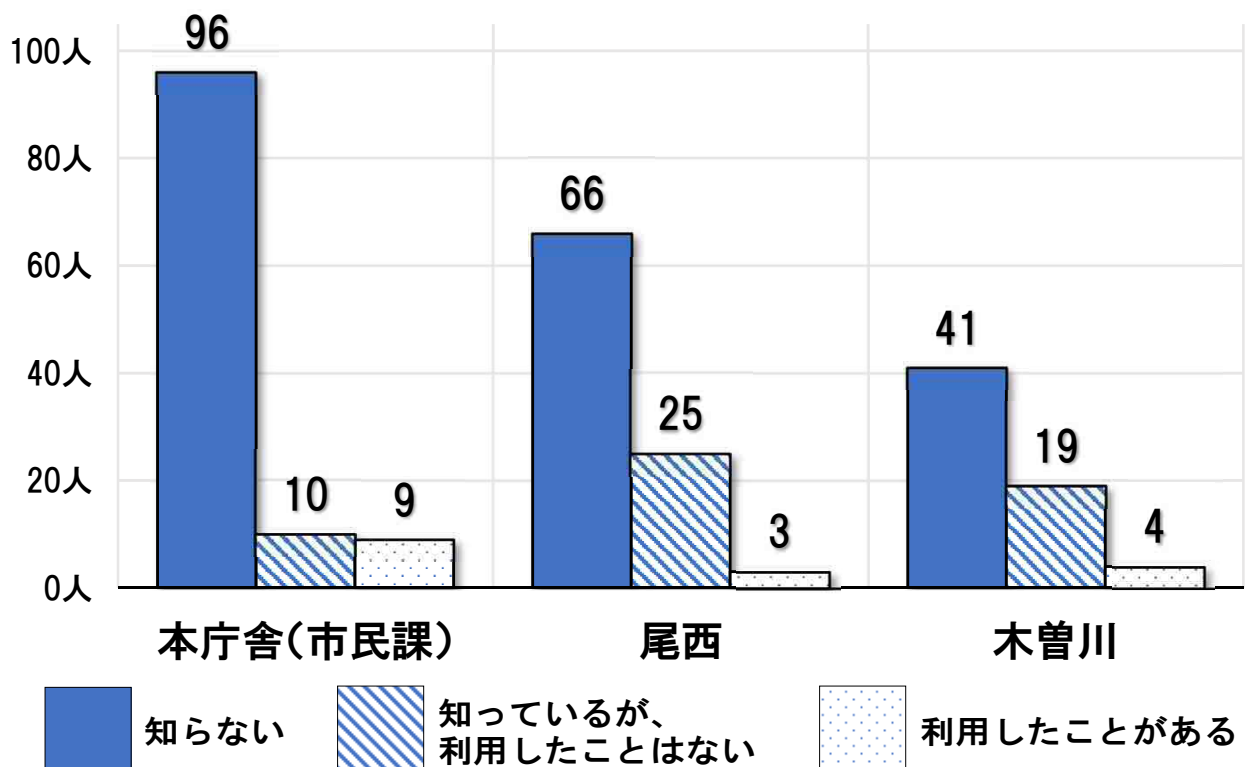
Q11.スマート窓口（書かない窓口）では、オンライン事前申請で窓口での聞き取りなど所要時間を軽減できることをご存じですか？

★「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（昨年調査との比較）



窓口別（今回）



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、ご提案などが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11人）
- ・ 窓口職員の対応/態度の改善（計3人）
- ・ 待ち時間が長い（計2人）
- ・ 受付の職員が少ない
- ・ 臨時職員ではなく、正規職員で対応してほしい
- ・ 手続きが一つの窓口で完結するようにしてほしい
- ・ 本人以外の証明書もネットやコンビニで取得できるようにしてほしい

【尾西】

- ・ 窓口職員の対応/態度が良い（計2人）
- ・ 窓口職員の対応/態度の改善（計2人）
- ・ 手続きをもっと簡単にしてほしい
- ・ どの窓口で手続きすればよいか分かりにくい
- ・ 館内の空調が涼しくなかった

【木曽川】

- ・ 窓口職員の対応/態度が良い（計7人）
- ・ 窓口職員の対応/態度の改善（計2人）
- ・ どの申請書に書いたらよいか分かりにくい

アンケート調査内容

アンケート調査（所要時間約 5 分）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

→ 証明書申請と回答された方 → どちらで手続きしましたか。

- ・ 庁内コンビニ交付機
- ・ 窓口

→ 庁内コンビニ交付機と回答された方 → コンビニ交付機を利用して、次回はコンビニで証明書を取得してみようと思いませんか。

- ・はい
- ・いいえ
- ・すでに利用したことがある

→ 窓口と回答された方 → 庁内コンビニ交付機ではなく、窓口をご利用された理由は何ですか。

- ・マイナンバーカードを持っていないから
- ・コンビニ交付機の使い方が分からないから
- ・コンビニ交付機では取得できない証明書だから
- ・対面で手続きしたいから
- ・その他 → 理由をご記入ください。（自由記述）

Q4. 手続き場所として本庁舎／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。

- ・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ありましたら、ご記入ください。（自由記述）

Q7. 本庁舎、尾西庁舎、木曽川庁舎以外の市内10か所の出張所で、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. 休日証明窓口（第4日曜日）があることをご存じでしたか？ ※本庁舎のみ開設

- ・知っている → 休日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 200 円割引で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申請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（書かない窓口）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 は 記入しないでください）

（自由記述）