

市民課窓口アンケート

実施結果報告書

2026年1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	5
5.	資料	5
II	【資料①】市民課窓口アンケート結果（2025年度11月）	
1.	年代構成について	6
2.	来庁時間について	7
3.	交通手段について	8
4.	①手続き内容について	9
4.	②庁内コンビニ交付機の利用について	10
5.	手続き場所の選択理由について	14
6.	受付までの所要時間について	16
7.	申請書の分かりやすさについて	17
8.	9. 出張所手続きの認知度について	19
10.	休日証明窓口の認知度について	21
11.	コンビニ交付の認知度について	22
12.	オンライン申請の認知度について	24
13.	スマート窓口の認知度について	25
14.	窓口に関する意見・提案	26
15.	16. 窓口の受付時間短縮について	27
III	【資料②】窓口アンケート入力フォーム	31

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 2025年11月10日（月）～12月7日（日）

※うちアンケート用紙配布期間は、11月10日～21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	846	133	15.72
尾西	737	132	17.91
木曽川	517	100	19.34
合計	2,100	365	17.38

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86人(23.6%)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) 来庁時間について

最も多い回答は、12時～15時の来庁で29.0%であった。午前・午後で大きく見ると、ほぼ半々であり、来庁時間に大きな偏りはみられなかった。

(3) 交通手段について

回答者の81.1%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割程度であった。

(4) ① 手続き内容について

最も手数料は、マイナンバーカードで全体の46.8%となっている。

昨年の調査では、証明書申請が全体の5割程度を占めていたが、今回は3割程度となつた。これは、マイナンバーカード本体の更新や電子証明書の更新を迎える方の手続きが増えた一方、証明書申請はコンビニ交付の利用が増えたことにより窓口での申請が減ったことによるものと考えられる。

窓口別にみると、いずれの窓口でもマイナンバーカードの手続きが最も多く、尾西や木曽川では5割を超える。マイナンバーカードに次いで多いのが、市民課では異動届で62人(33.8%)となっているのに対し、尾西や木曽川では証明書申請の手続きが多く、それぞれ47人(35.6%)、26人(26.0%)となっている。

(4) 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、証明書申請に来た方の17.8%が庁内コンビニ交付機を利用したと回答しており、昨年の29.2%を下回ったものの、コンビニ交付機を利用してみて、次回はコンビニで取得したいと回答した方は、今回初めて利用した方の86.6%と高い割合となった。

のことから、引き続き窓口において庁内コンビニ交付機の利用を積極的に促し、次回からのコンビニでの取得につなげていきたい。

（5）手続き場所の選択理由について

全体でみると 71.2%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 109 人（82.6%）、27 人（77.0%）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、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。

（6）受付までの所要時間について

全体の 94.2%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、市民課において不満またはやや不満と回答した方が 16 人（12.1%）と尾西や木曽川と比べて多かった。Q14 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、受付までの所要時間については引き続き改善が必要である。

（7）申請書の分かりやすさについて

全体では 93.7%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」という声もあることから、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。

（8）（9）出張所手続きの認知度について

○認知度 72.9%／利用率 42.7%

今回の調査では、手続きごとに利用できることを知っているか尋ねたが、一つでも利用できることを知っていた方の割合は全体の 72.9%であった。手続別の認知度をみると、証明書申請が 67.9%と最も高く、異動届・戸籍届・マイナンバーカードについては 6 割に満たなかった。

出張所を利用したことがあると回答した方は、全体の 42.7%で、昨年よりも増加した。これは、今回の調査では出張所を利用したことがあるかを全員に尋ねたのに対し、前回は出張所でできる手続きについて知っている方に利用したことがあるかどうかを尋ねたためと思われる。

引き続き出張所の認知度及び利用率を高めるため、とりわけ証明書申請以外にも利用できる手続きがあることについて、周知に努める必要がある。

（10）休日証明窓口の認知度について

○認知度 22.7%／利用率 4.4%

休日証明窓口の認知度は 22.7%、利用率は 4.4%で、ともに昨年の調査より増加した。証明書申請は窓口での取扱い件数が減ってきており、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今後もサービスを検討していく必要がある。

（11）コンビニ交付の認知度について

○認知度 85.2%／利用率 41.9%

全体の認知度は 85.2% と前々回の調査と比べて大きな変化はなかった。これは、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が影響しているかもしれない。利用率については 41.9% と、前々回 25.8%、前回 29.3% から大幅に増加していて、利用が進んでいると考えられる。

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みを継続したい。

（12）オンライン申請の認知度について

○認知度 31.2%／利用率 8.2%

オンライン申請の認知度は 31.2% とコンビニ交付と比較すると低い割合にとどまっている。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これからも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 110 円）が必要。

（13）スマート窓口の認知度について

○認知度 14.8%／利用率 6.0%

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推移している。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。

（14）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、オンラインでできる手続きを増やしてほしいといった行政サービスの改善・充実を望む声があった。窓口を含む行政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。

（15）（16）窓口の受付時間短縮について

受付時間の変更を知っていたと回答した割合は、全体の 18.9%と低い結果であった。変更については今後も周知に努めていきたい。

また、どのようにして変更を知ったかを尋ねたところ、広報一宮が 36.2%で最も多く、次いで一宮市公式ウェブサイトや前回、来庁した際に掲示を見て知ったと回答した方が多かった。

受付時間の短縮については、全体の 63.6%の方が、いいことだと思う、どちらかといえばいいことだと思うと回答していて、職員の働き方改革への取組みを肯定的に捉えていたことが分かった。一方、約 3 割の方は、受付時間の短縮によるサービスの低下を懸念して、どちらとも言えないと回答している。

このため、オンライン申請や書かない窓口などのサービスの充実により、来庁しなくても手続きが完了する仕組みづくりや、窓口での受付時間を短縮する取組みを加速させる必要がある。

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、受付までの所要時間、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いでいる。

新しいサービスの認知度については、コンビニ交付が 8 割を超える認知度で、利用率も 4 割を超えて大きく増加しているが、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、今年 10 月から試行した窓口の受付時間短縮については、6 割を超える方が肯定的に捉えている一方で、受付時間の短縮に対する不満やサービスの低下を懸念する方もいることが分かった。

コロナ禍におけるデジタル化や、職員の働き方改革の一環として窓口の受付時間短縮の取組みなどが進む中、書かない窓口・行かない窓口を見据えた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より一層推進していきたい。

5. 資料

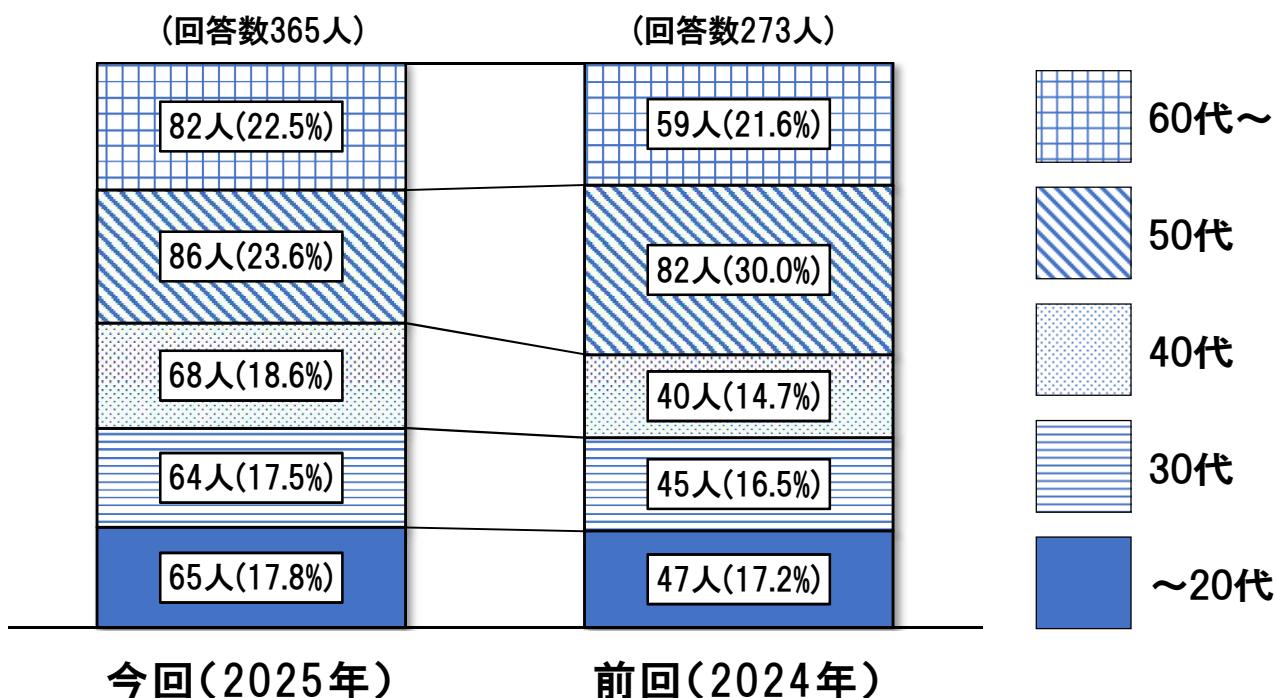
【資料①】市民課窓口アンケート結果（2025 年度 11 月）

【資料②】窓口アンケート入力フォーム

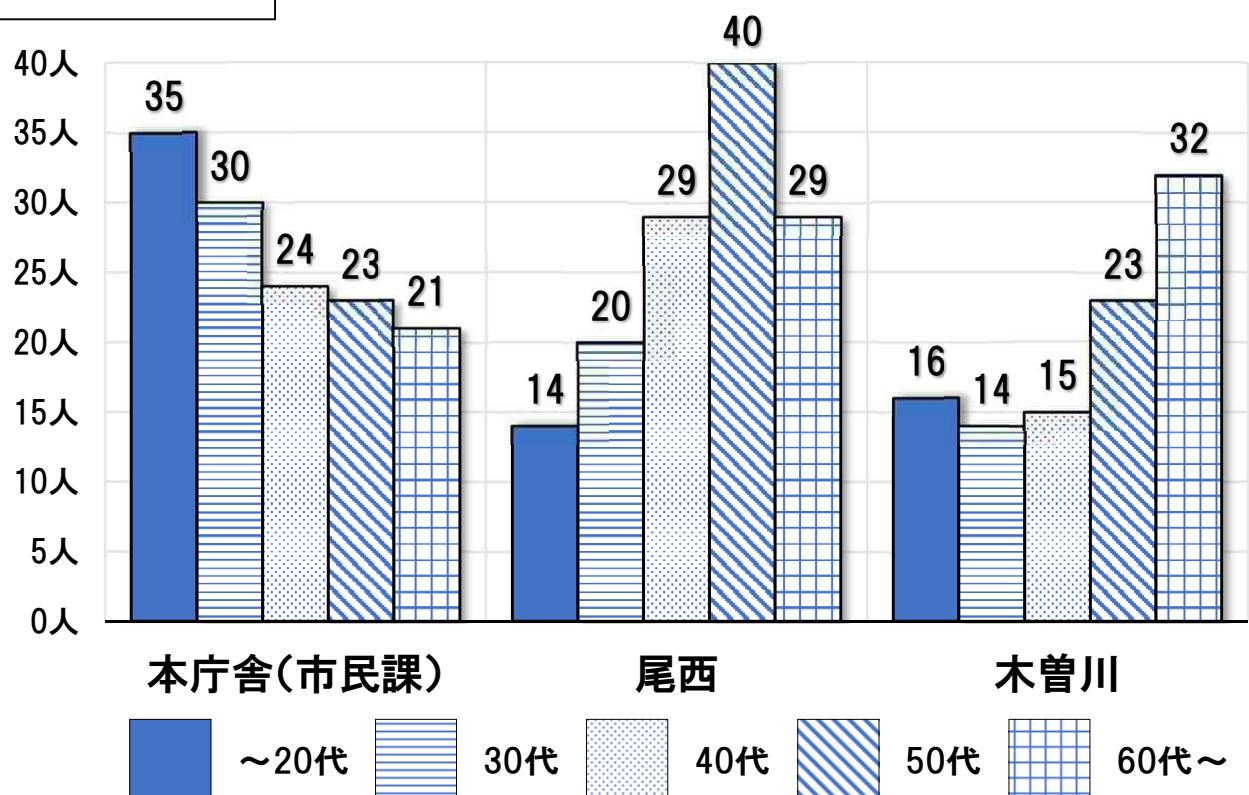
年代構成について

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）

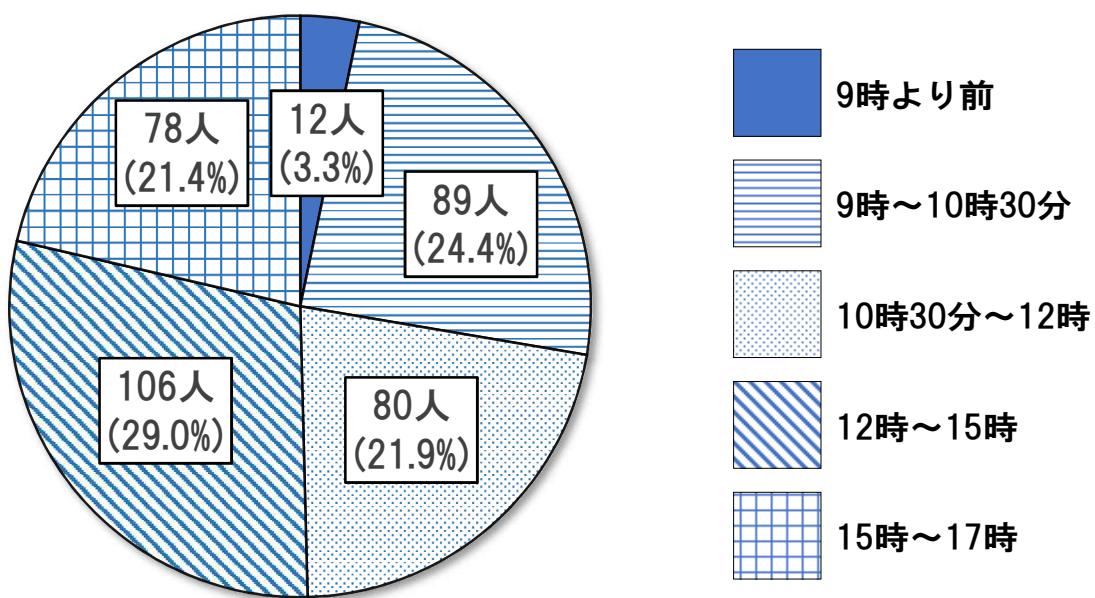


来庁時間について

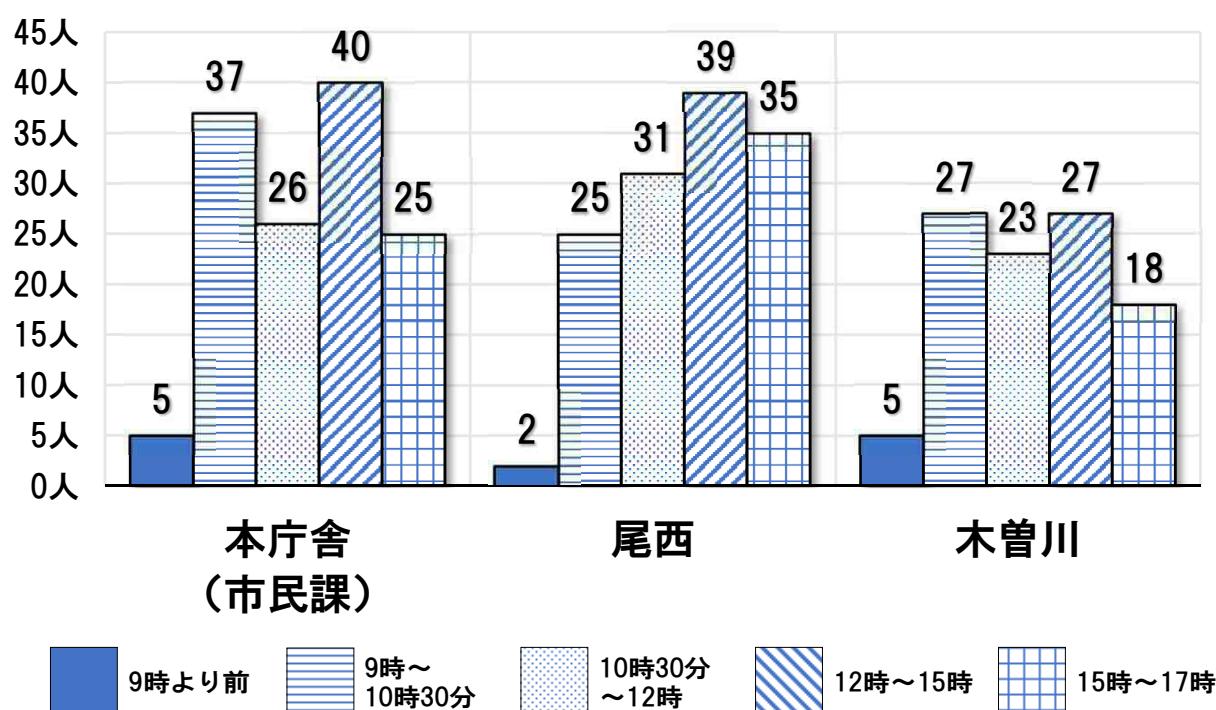
Q2.来庁された時間帯を教えてください。

全体

(回答数365人)



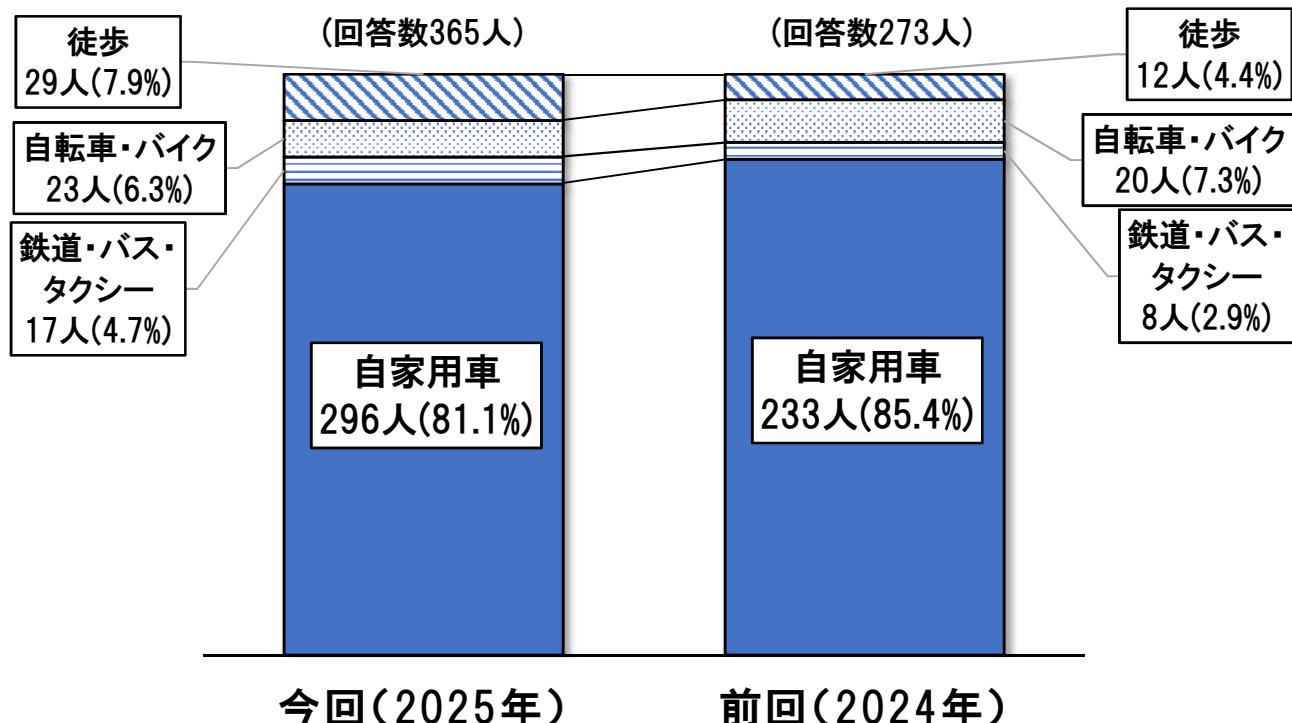
窓口別



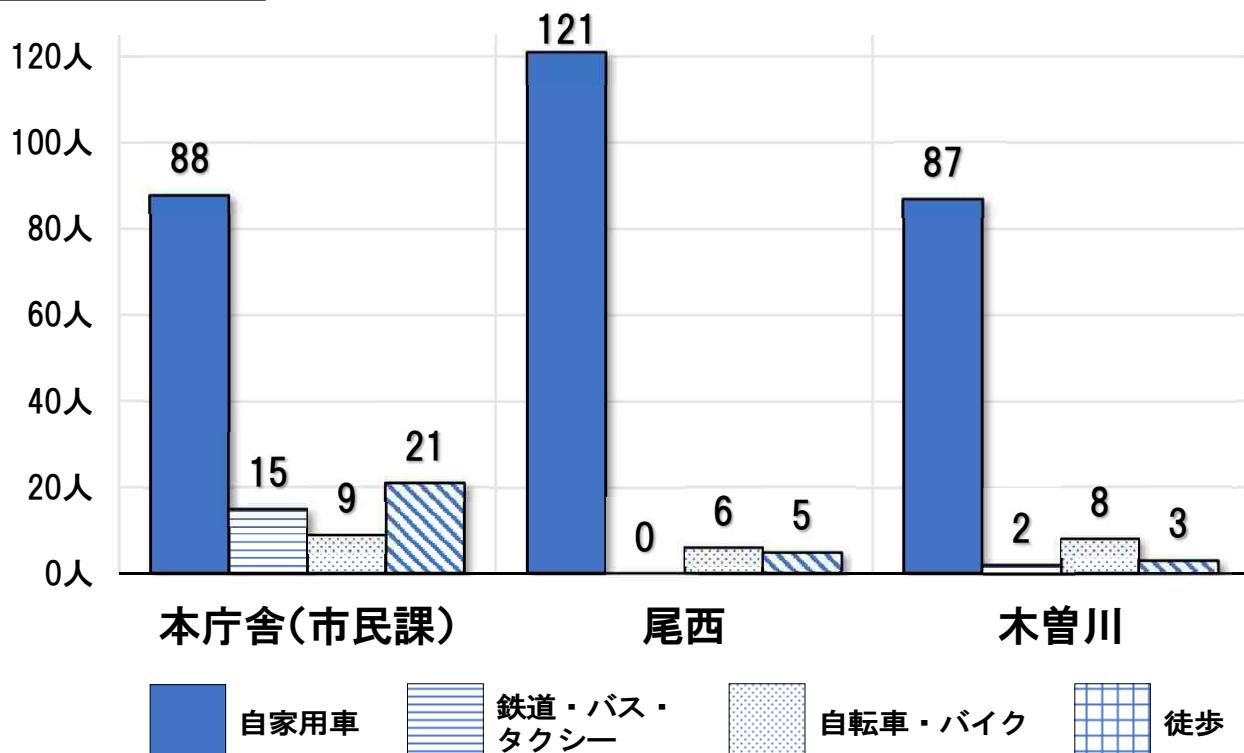
交通手段について

Q3.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）



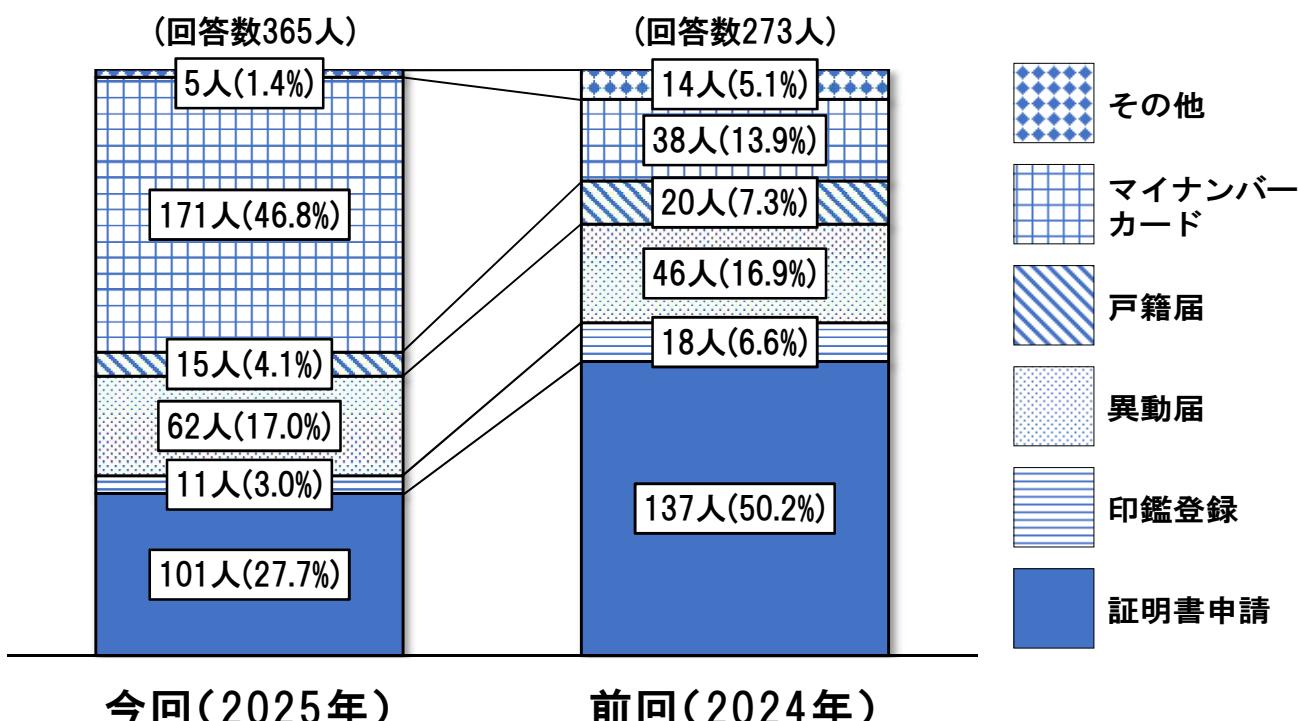
窓口別（今回）



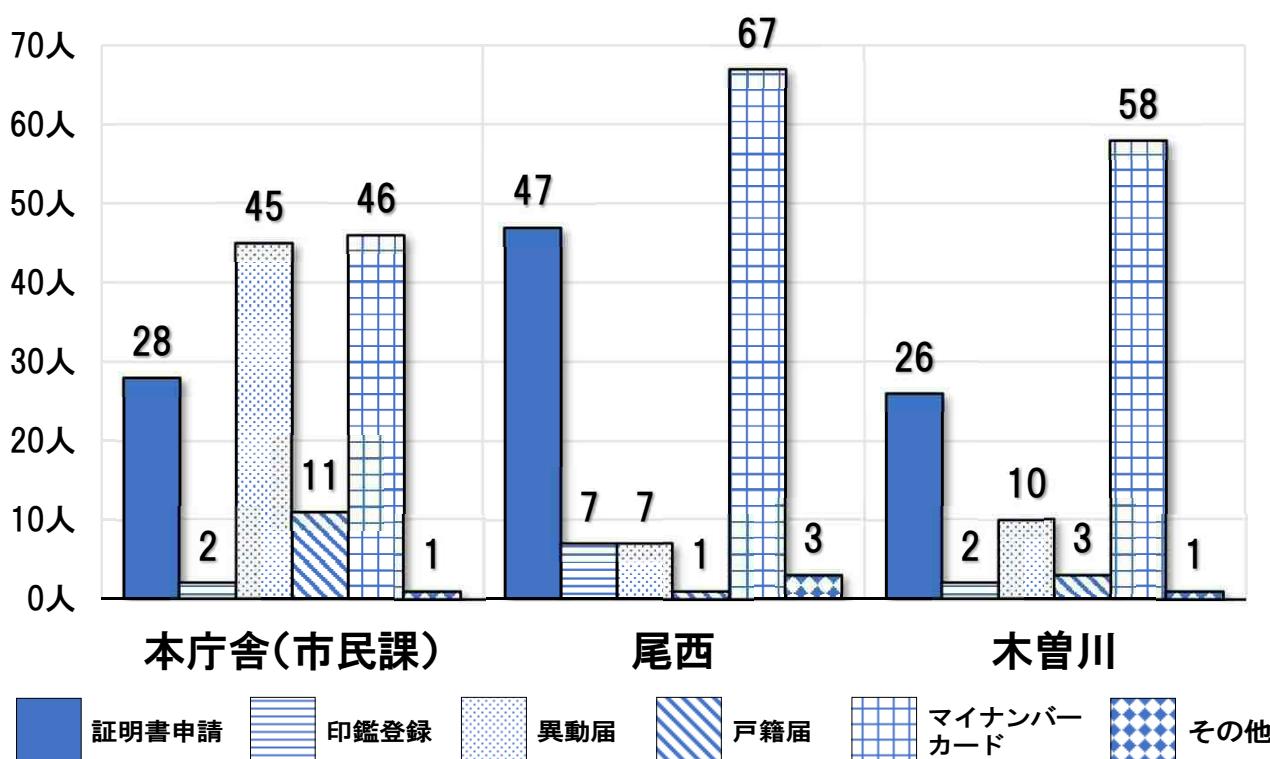
手続き内容について

Q4.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）



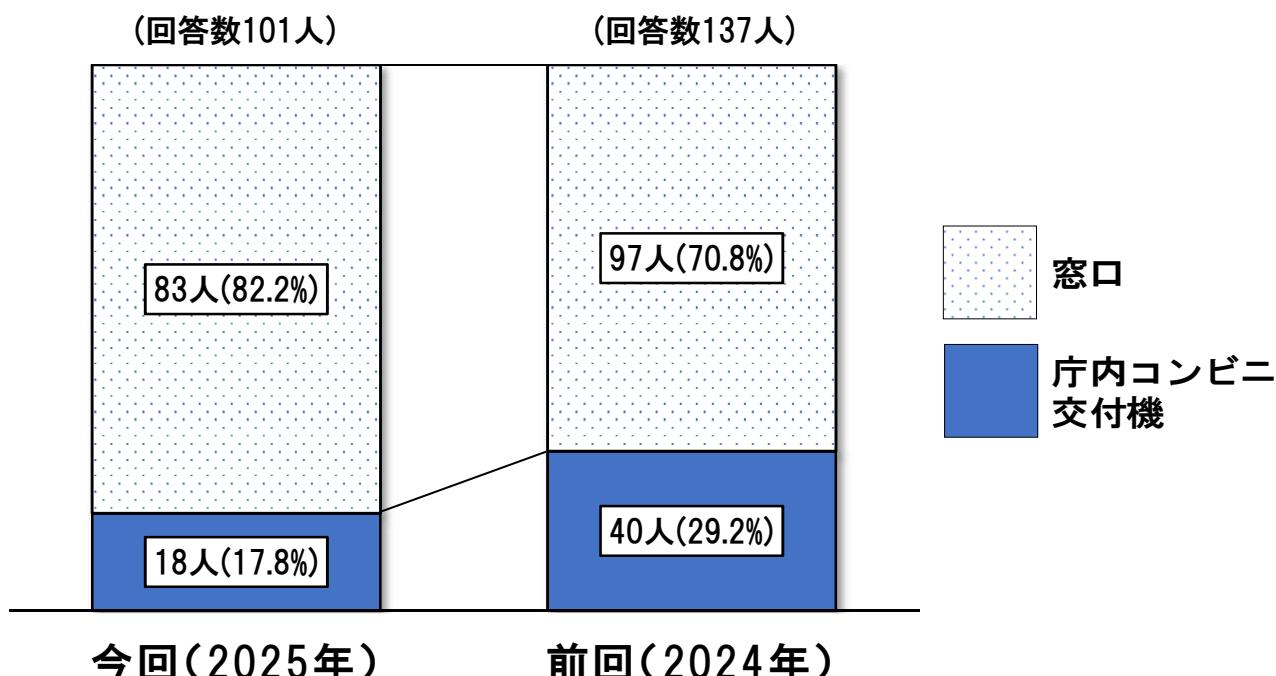
窓口別（今回）



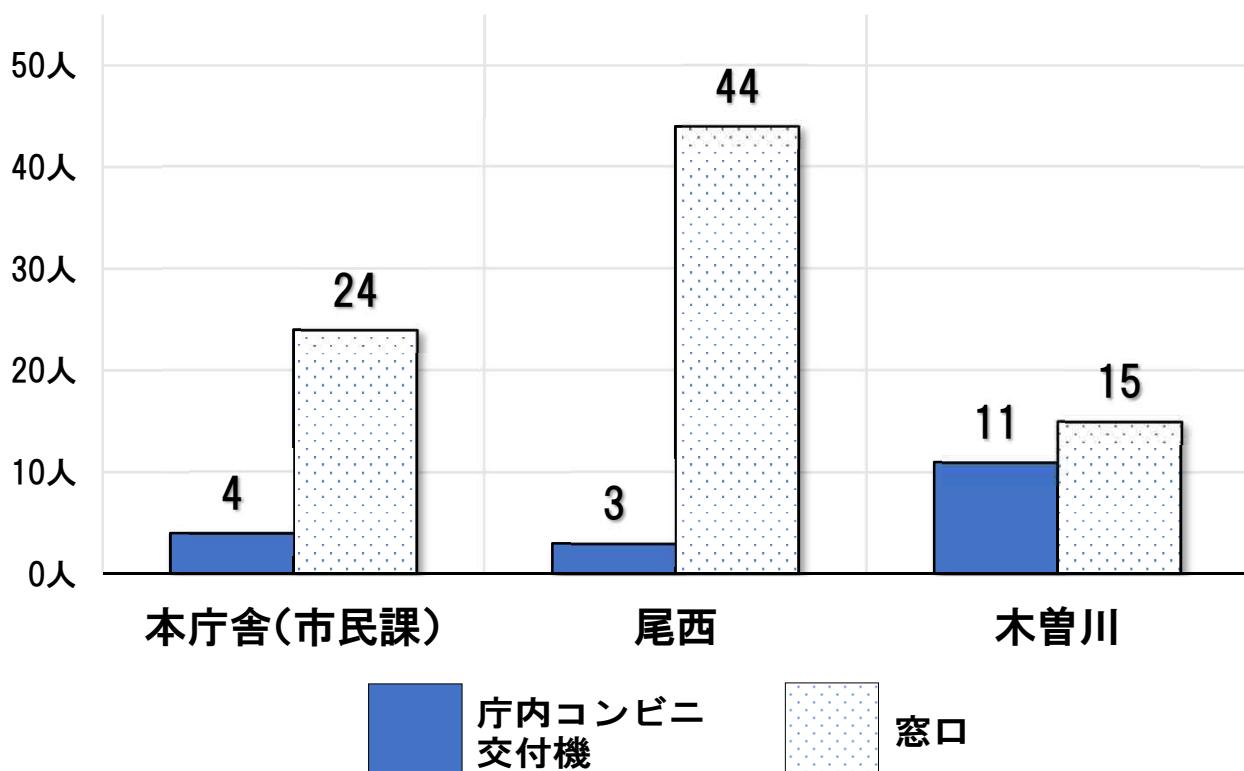
庁内コンビニ交付機の利用について

★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（昨年調査との比較）

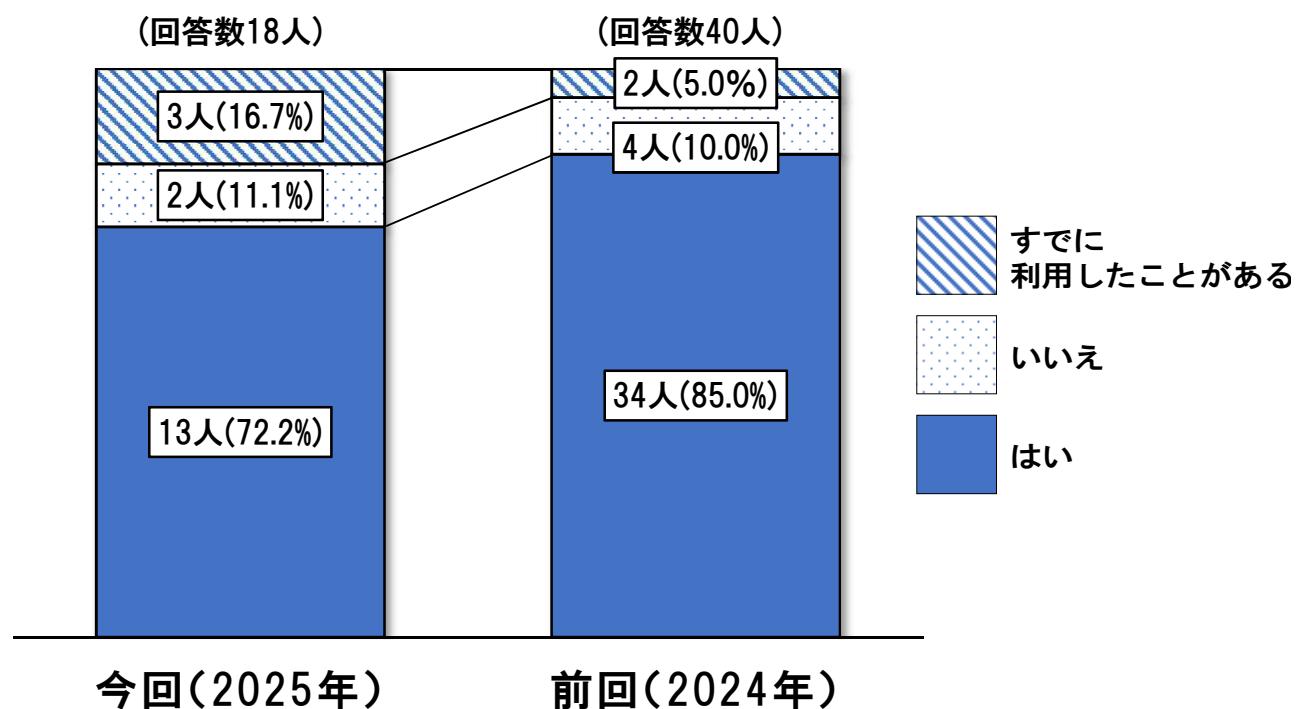


窓口別（今回）

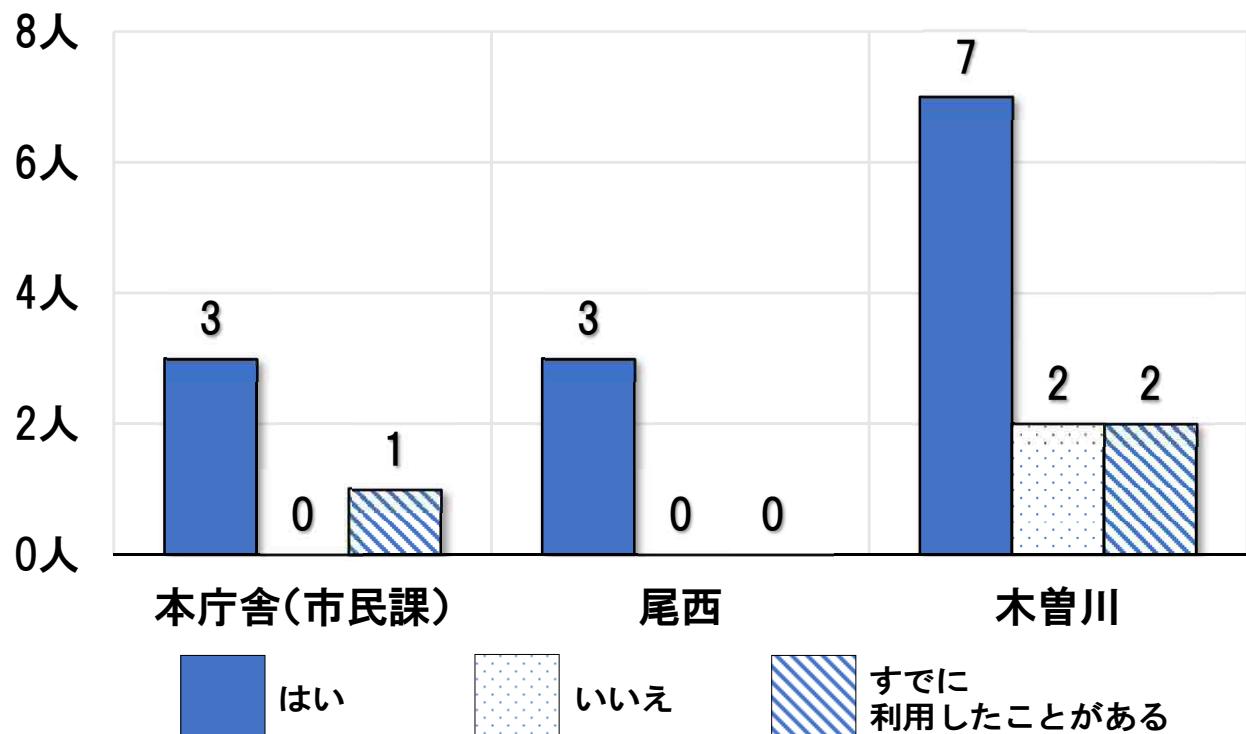


★「府内コンビニ交付機」と回答された方：府内コンビニ交付機を利用してみて、次回はコンビニで証明書を取得してみようと思いましたか。

全体（昨年調査との比較）

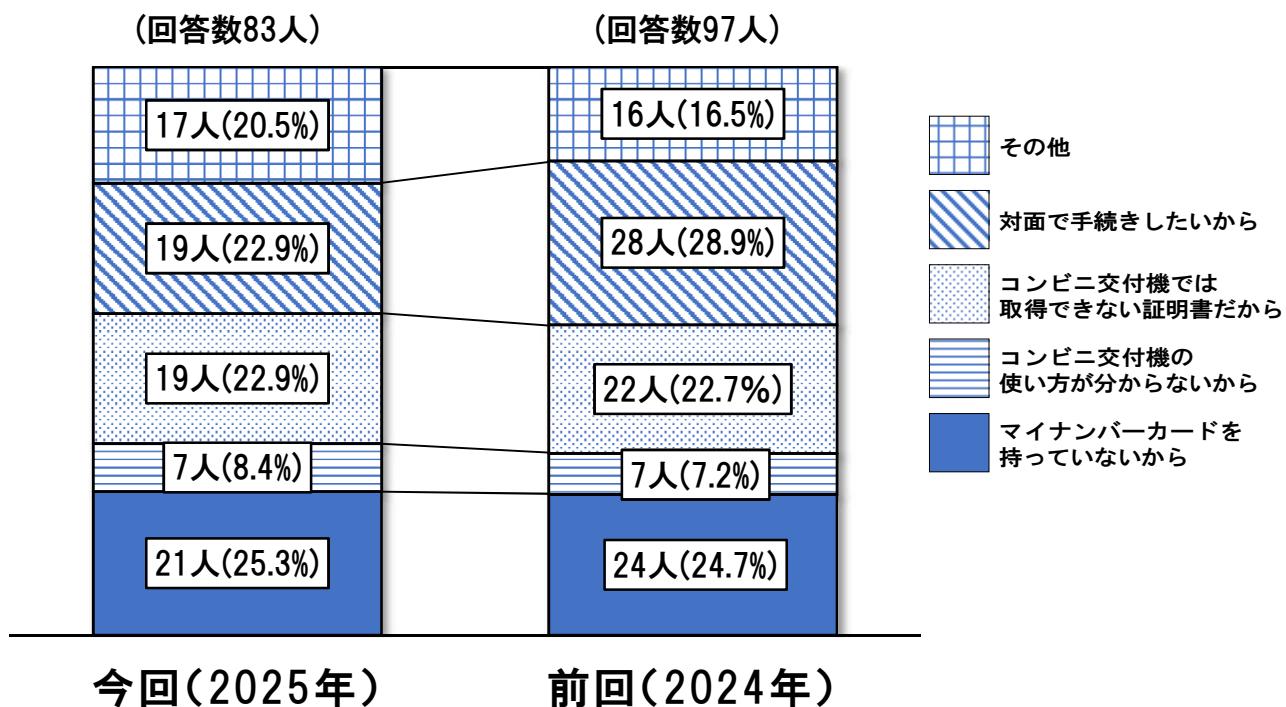


窓口別（今回）

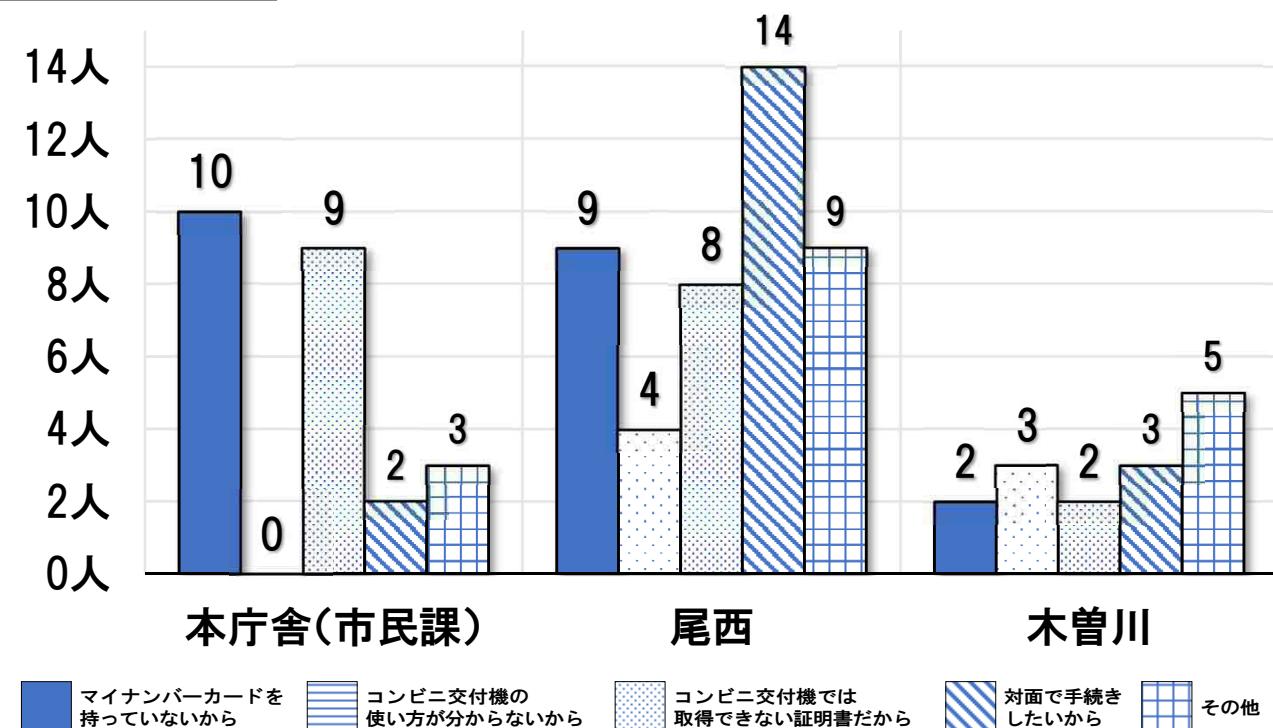


★「窓口」と回答された方：庁内コンビニ交付機ではなく、窓口をご利用された理由は何ですか。

全体（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】

- ・マイナンバーカードの暗証番号が分からなかったから

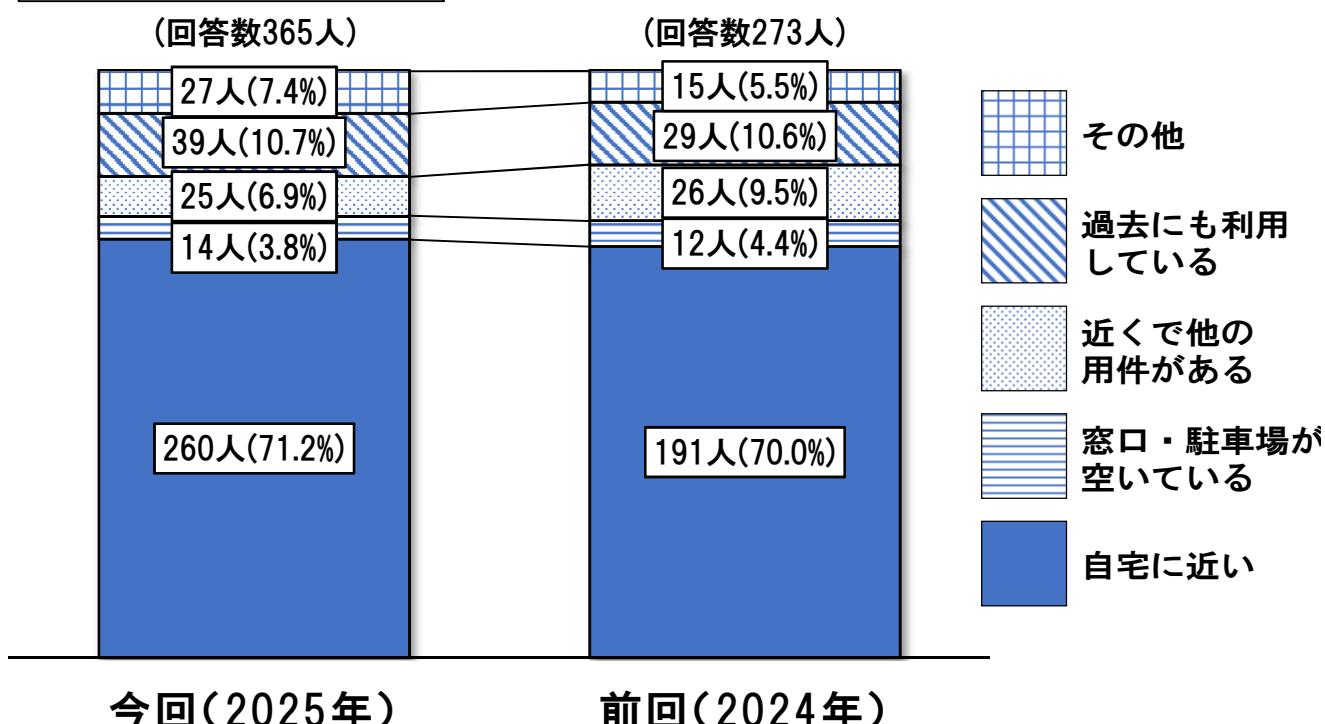
【尾西】

- ・窓口で別の手続きがあったから
- ・電子証明書を更新した直後で利用できなかったから

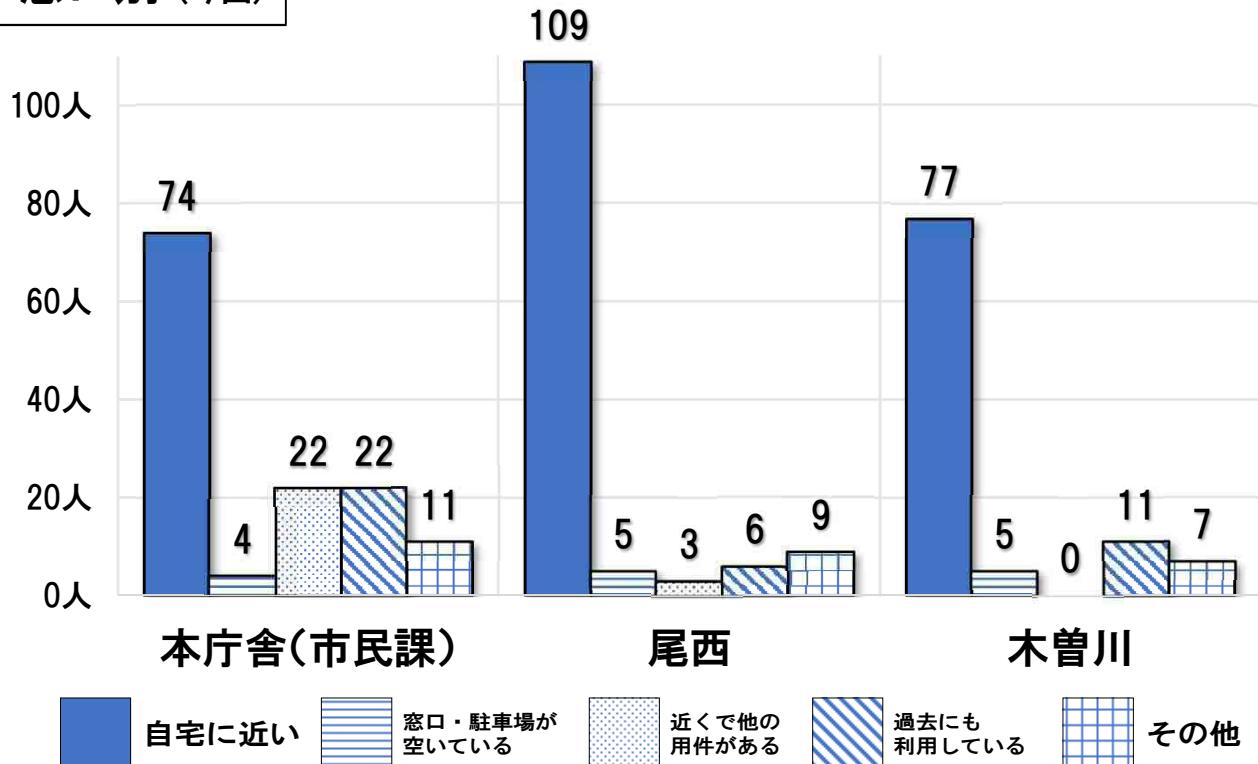
手続き場所の選択理由について

Q5.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4人）
- ・受取窓口の指定先だったから（他3人）
- ・対応が良いから

【尾西】

- ・受取窓口の指定先だったから（他4人）
- ・対応が良いから
- ・職場から近いから

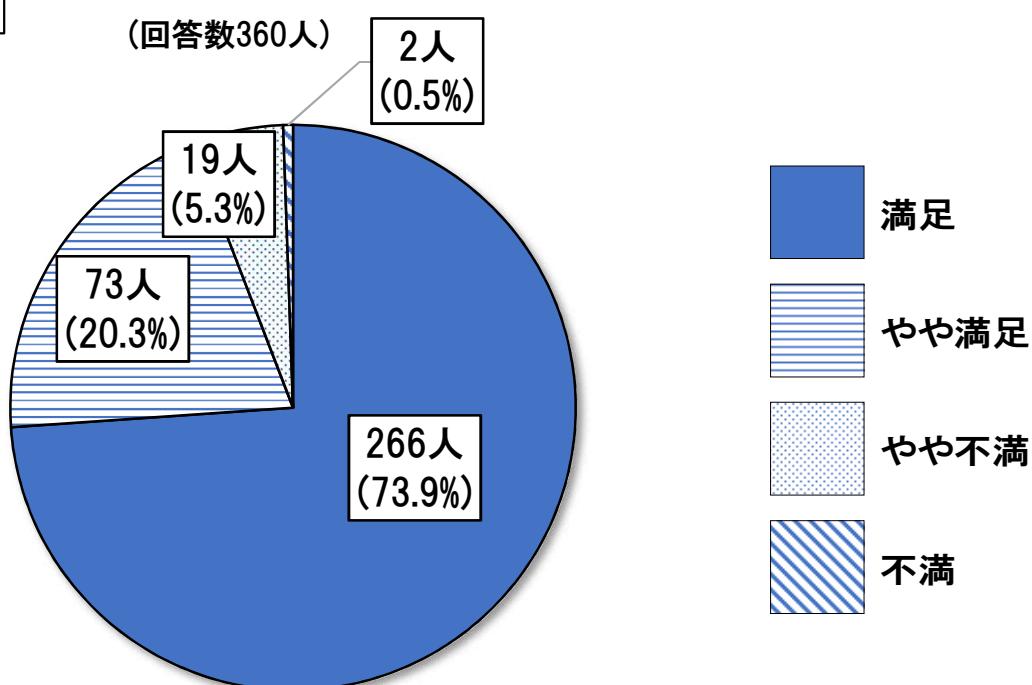
【木曽川】

- ・受取窓口の指定先だったから（他3人）
- ・職場から近いから（他1人）
- ・コンビニができるか分からなかったから

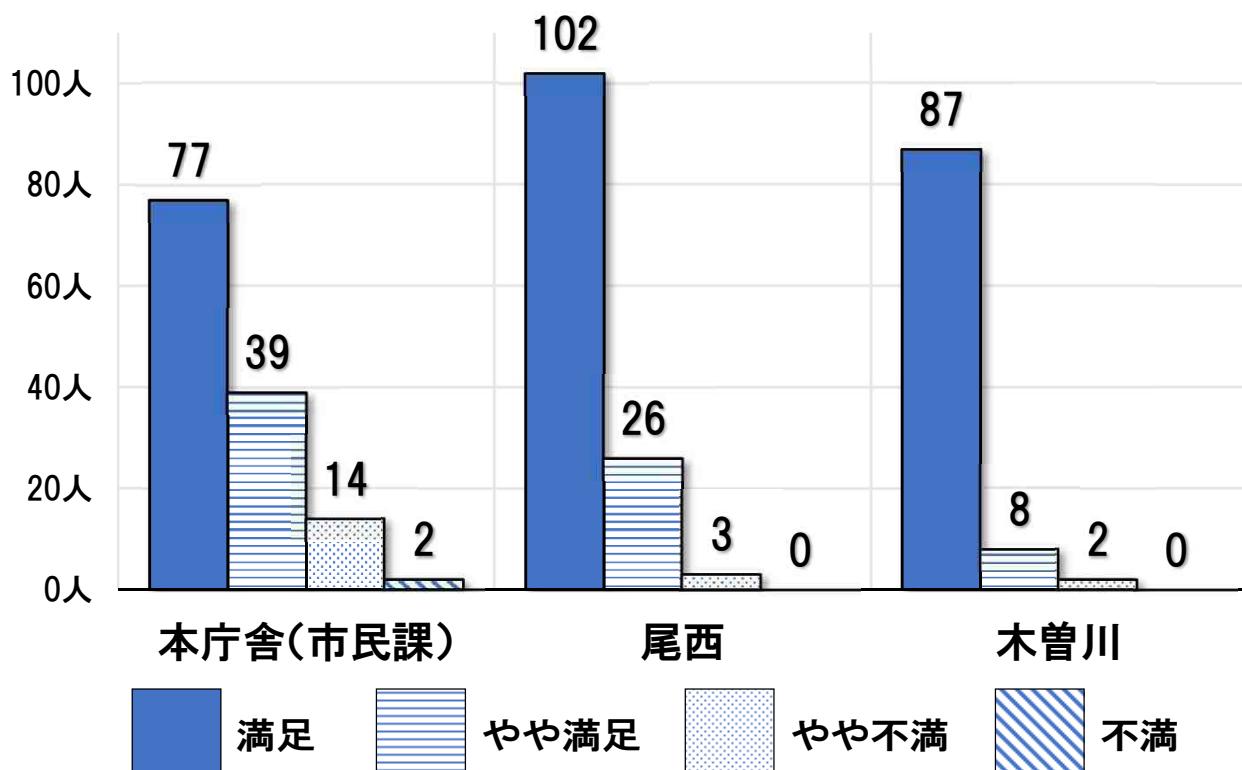
受付までの所要時間について

Q6.番号札を取ってから受付までの所要時間はどうでしたか？（番号札を取った場合）

全体



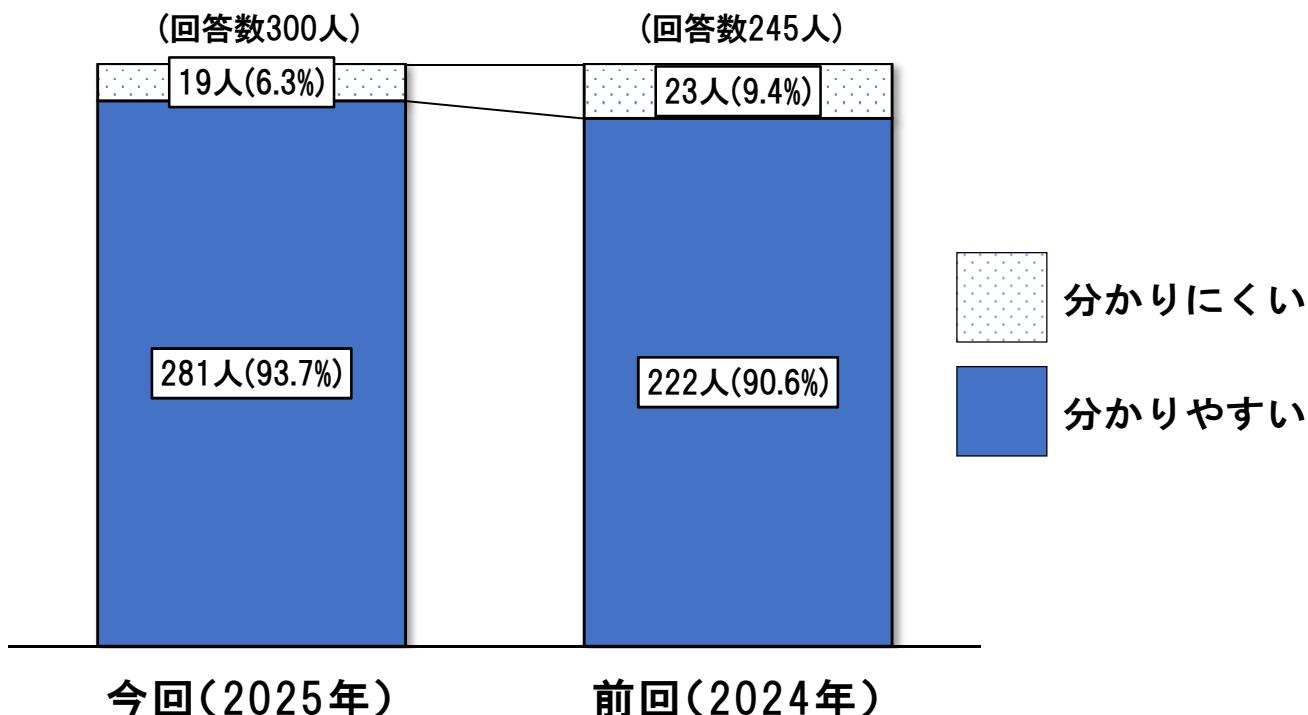
窓口別



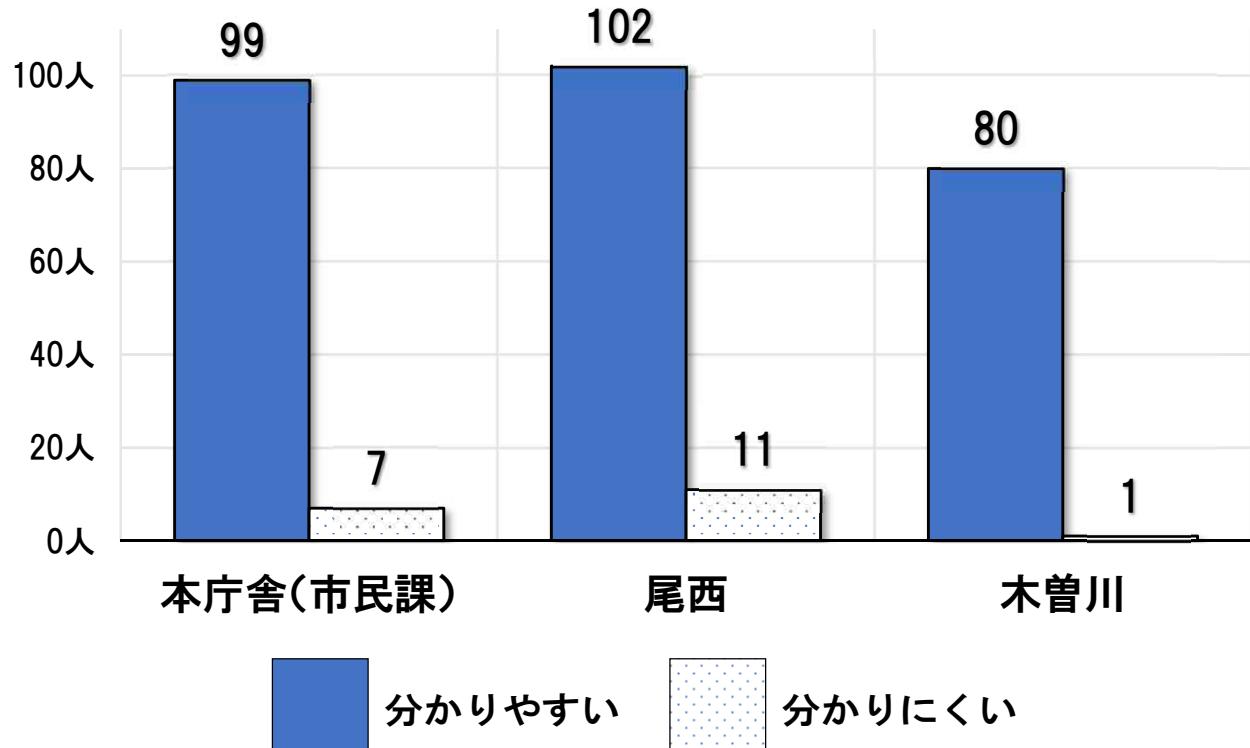
申請書の分かりやすさについて

Q7.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】

- ・年配の人には分かりにくいと思う

【尾西】

- ・見にくい
- ・取得したい証明書に応じてどこに書いたらよいか
分かりにくい（計2人）

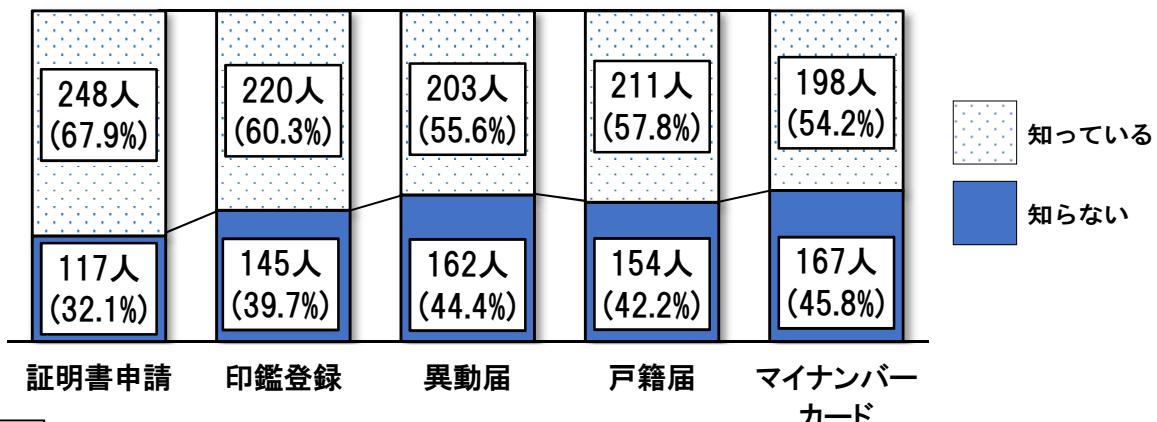
出張所手続きの認知度について

Q8.本庁舎、尾西庁舎、木曽川庁舎以外の市内10か所の出張所で以下の手続きができるることはご存じでしたか？

証明書申請／印鑑登録／異動届／戸籍届／マイナンバーカードの一部の手続き

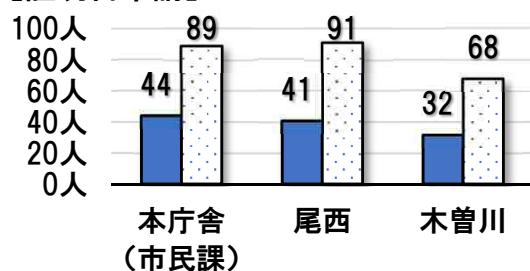
全体

(回答数いずれも365人)

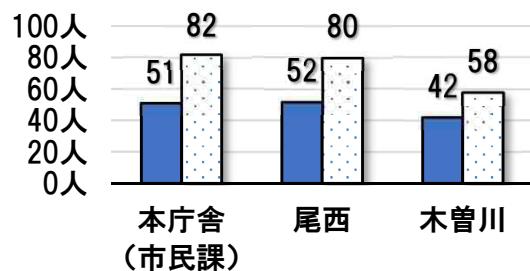


窓口別

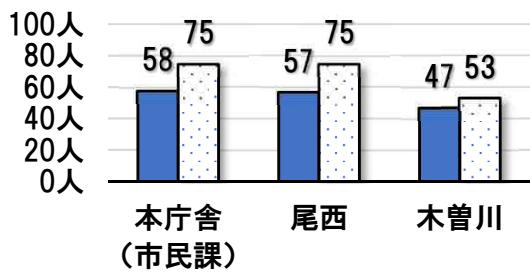
【証明書申請】



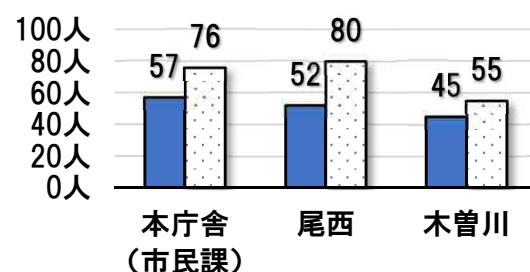
【印鑑登録】



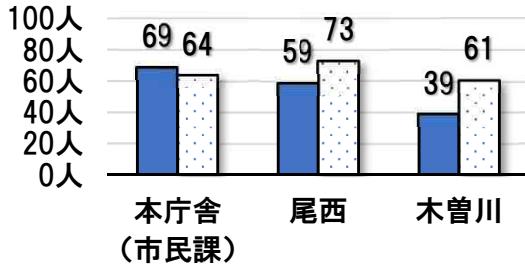
【異動届】



【戸籍届】



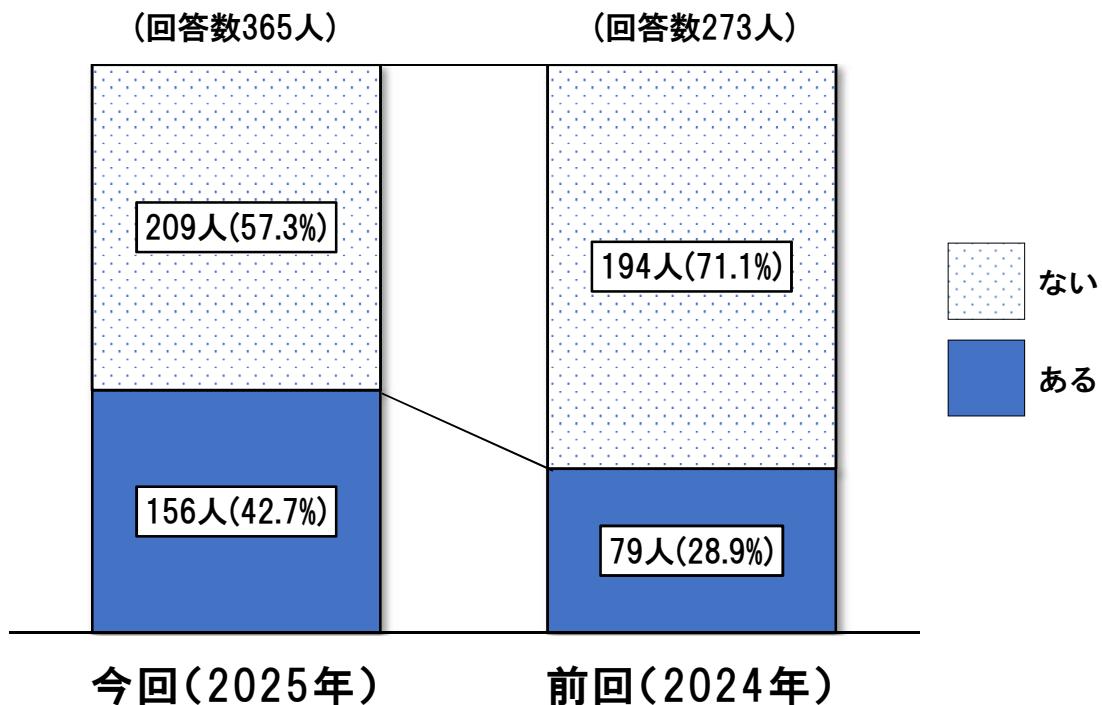
【マイナンバーカード】



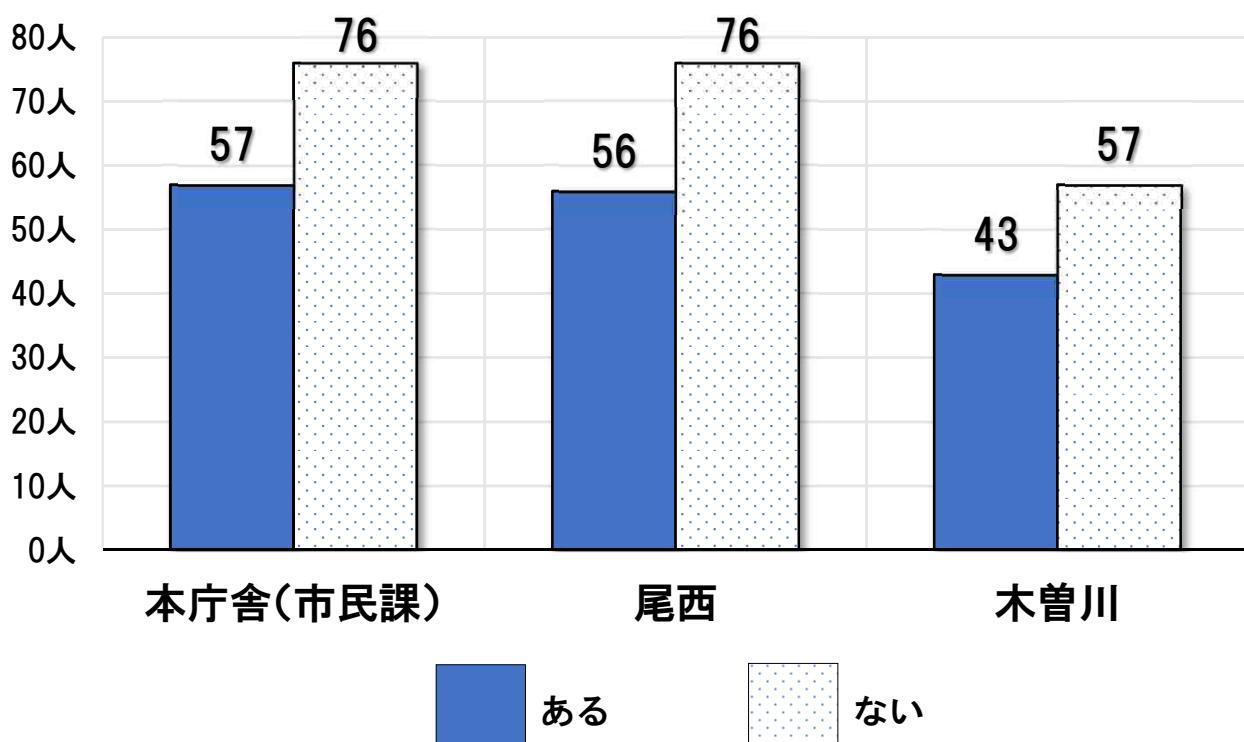
【】 知っている
【】 知らない

Q9.市内の10か所の出張所を市民課関係の手続きで利用したことがありますか？

全体（昨年調査との比較）



窓口別（今回）

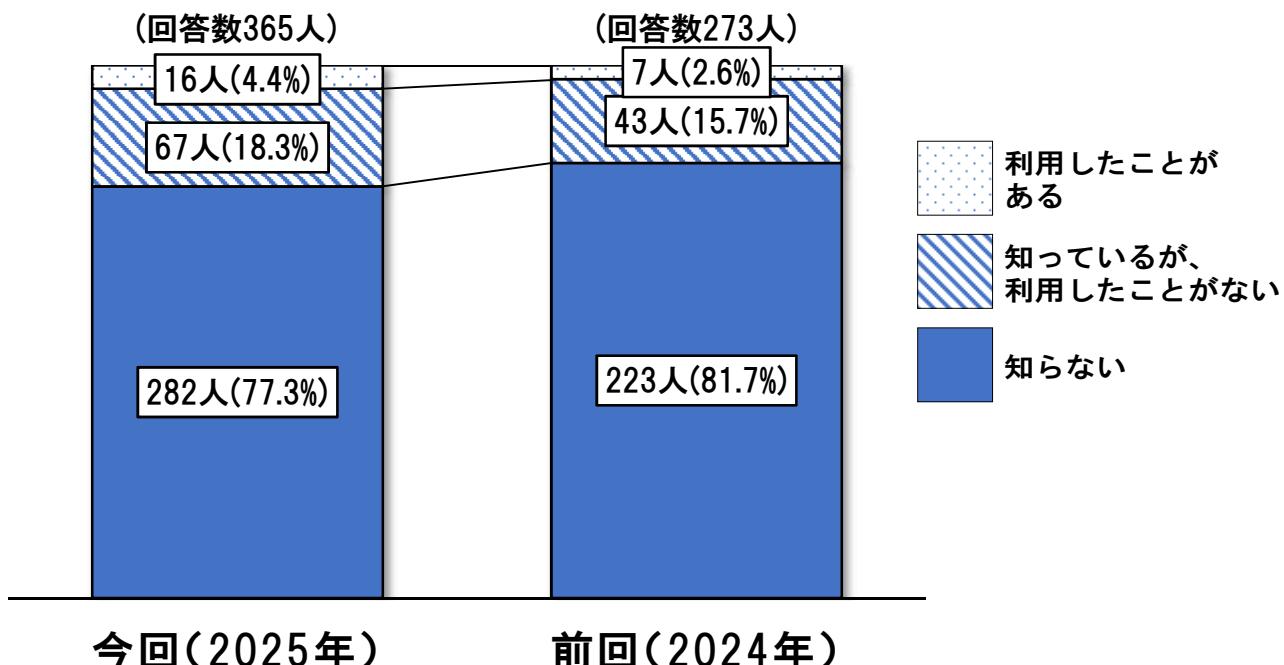


休日証明窓口の認知度について

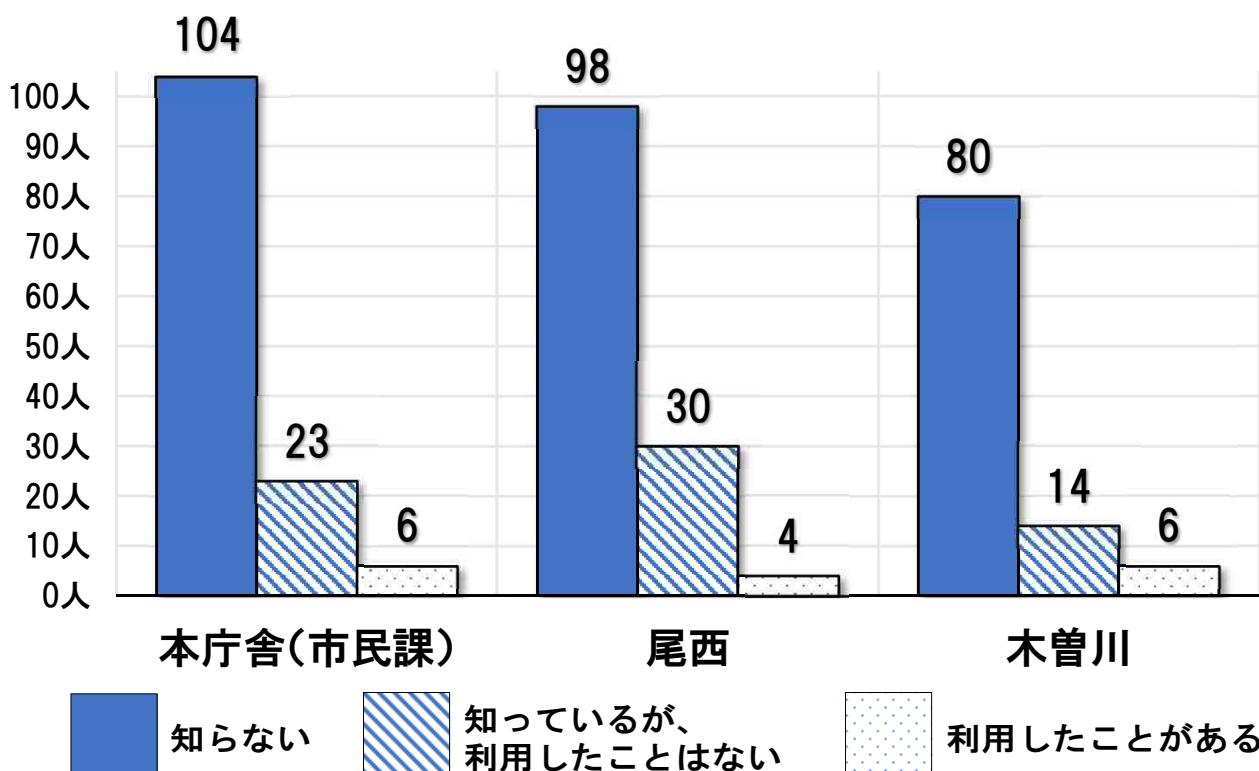
Q10.本庁舎に休日証明窓口（第4日曜日）があることをご存じでしたか？

★「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）



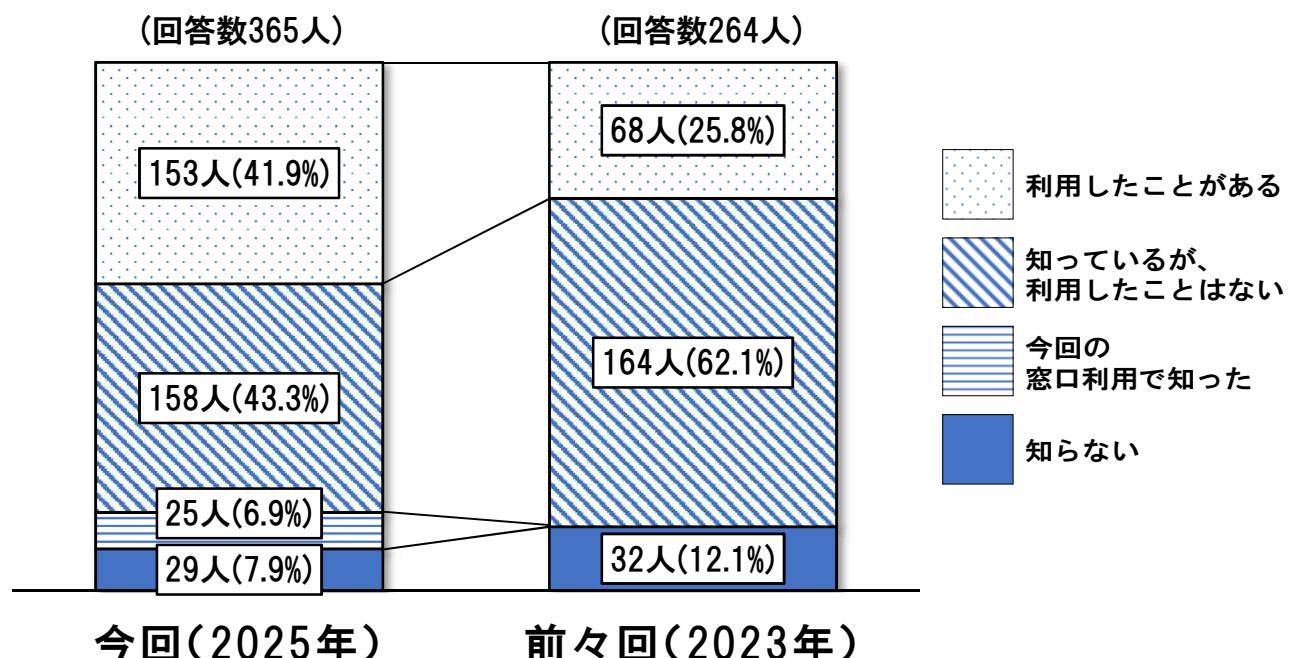
窓口別（今回）



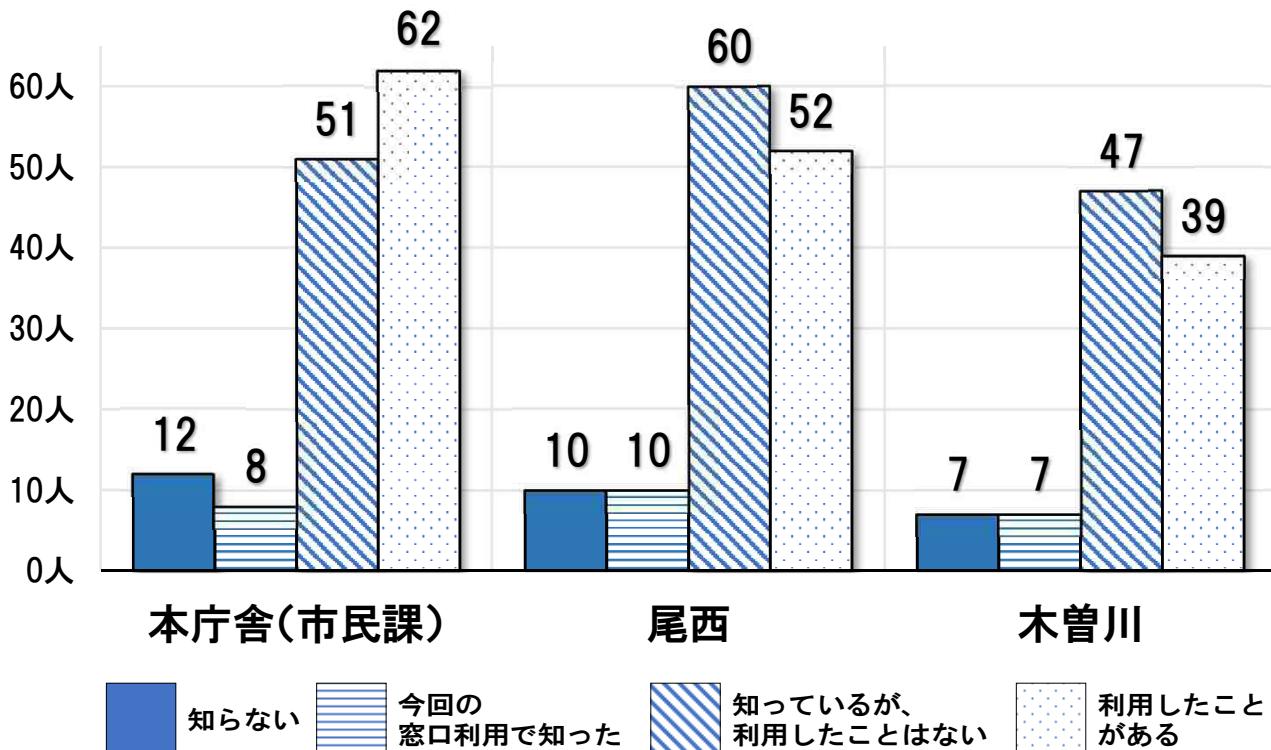
コンビニ交付の認知度について

Q11. 【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を取得できることをご存じでしたか？
 ★「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（一昨年調査との比較）

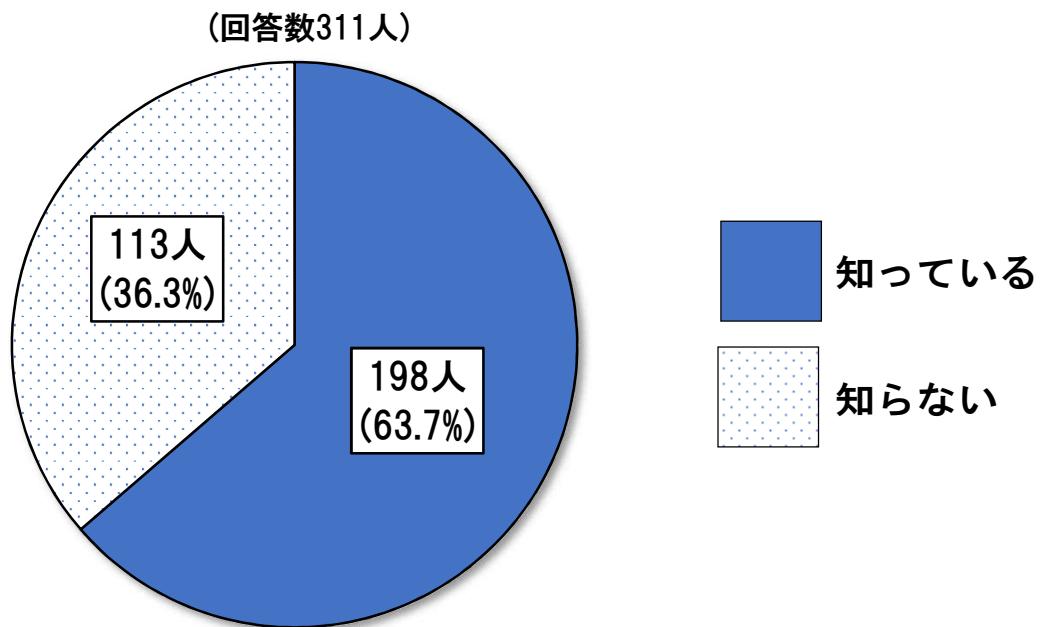


窓口別（今回）

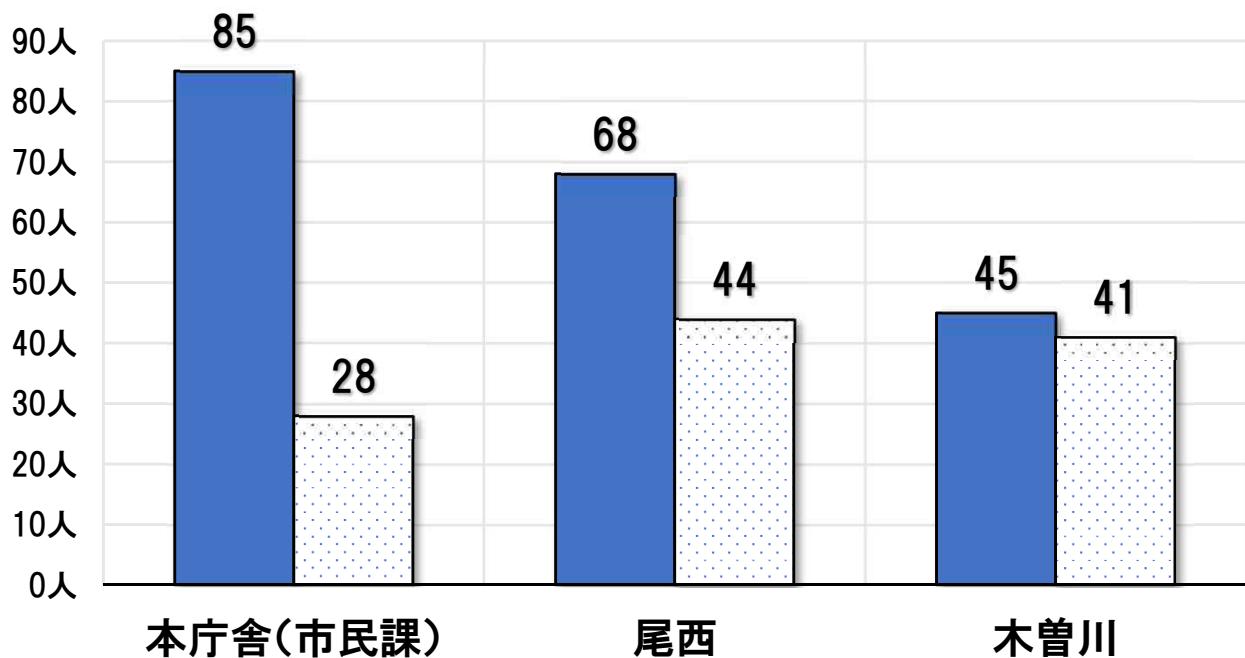


★「知っている」と回答した方：コンビニ交付を利用すると200円割引で証明書を取得できることをご存じでしたか？

全体



窓口別



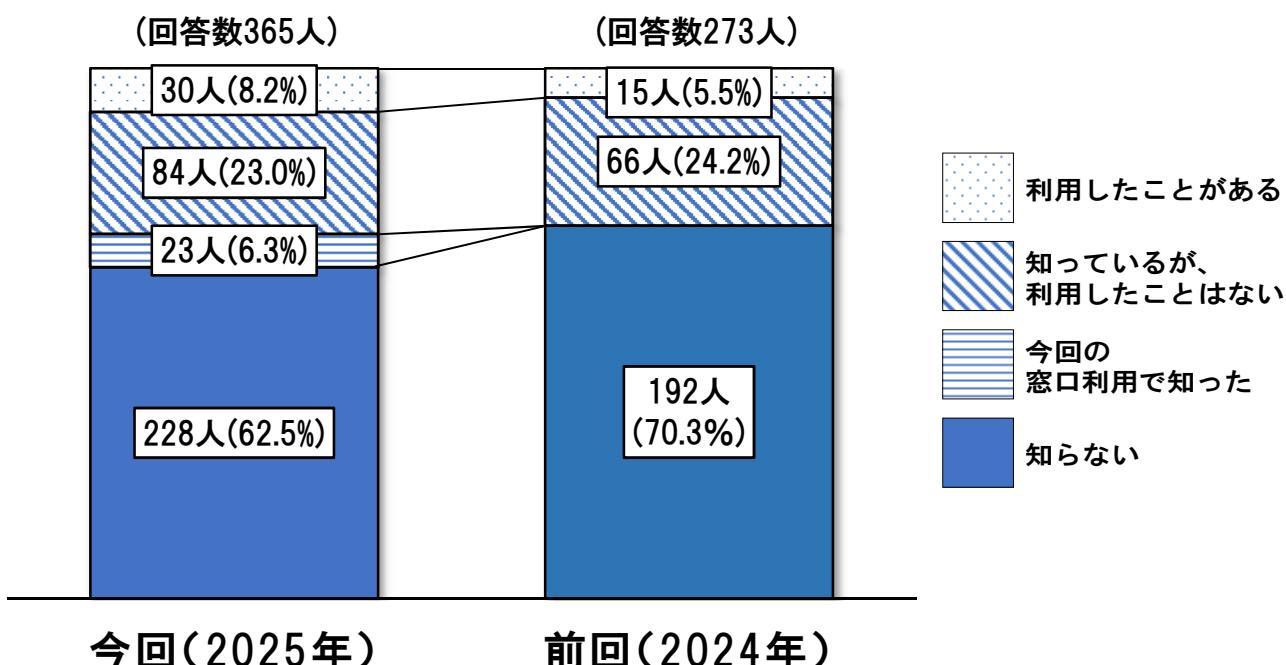
知っている 知らない

オンライン申請の認知度について

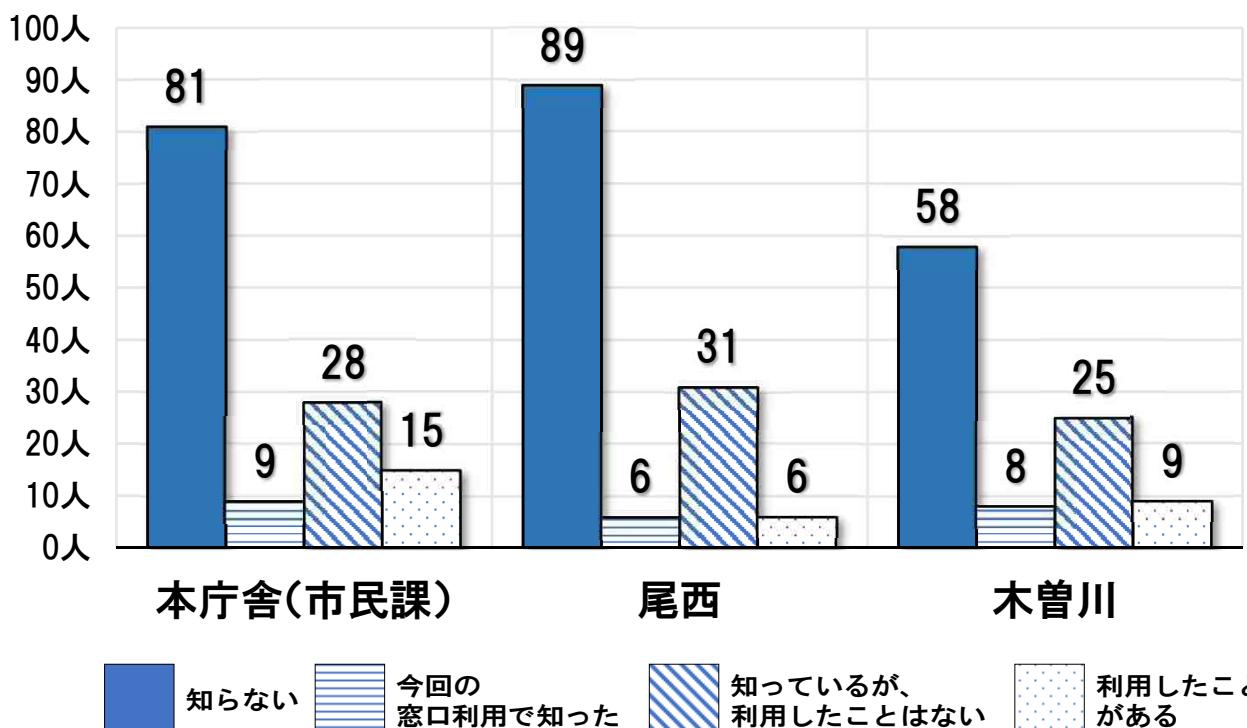
Q12. 【オンライン申請】インターネットで住民票や印鑑証明などの証明書が申請できるサービスがあることをご存じでしたか？

★「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）

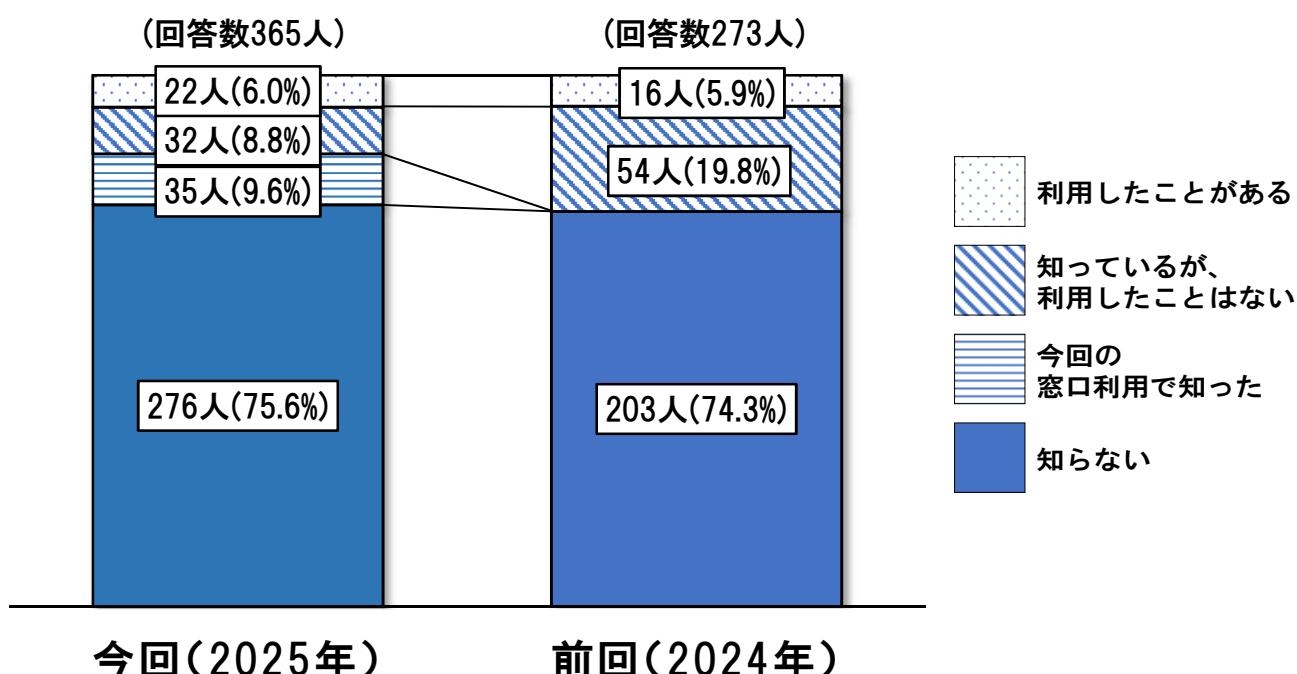


スマート窓口の認知度について

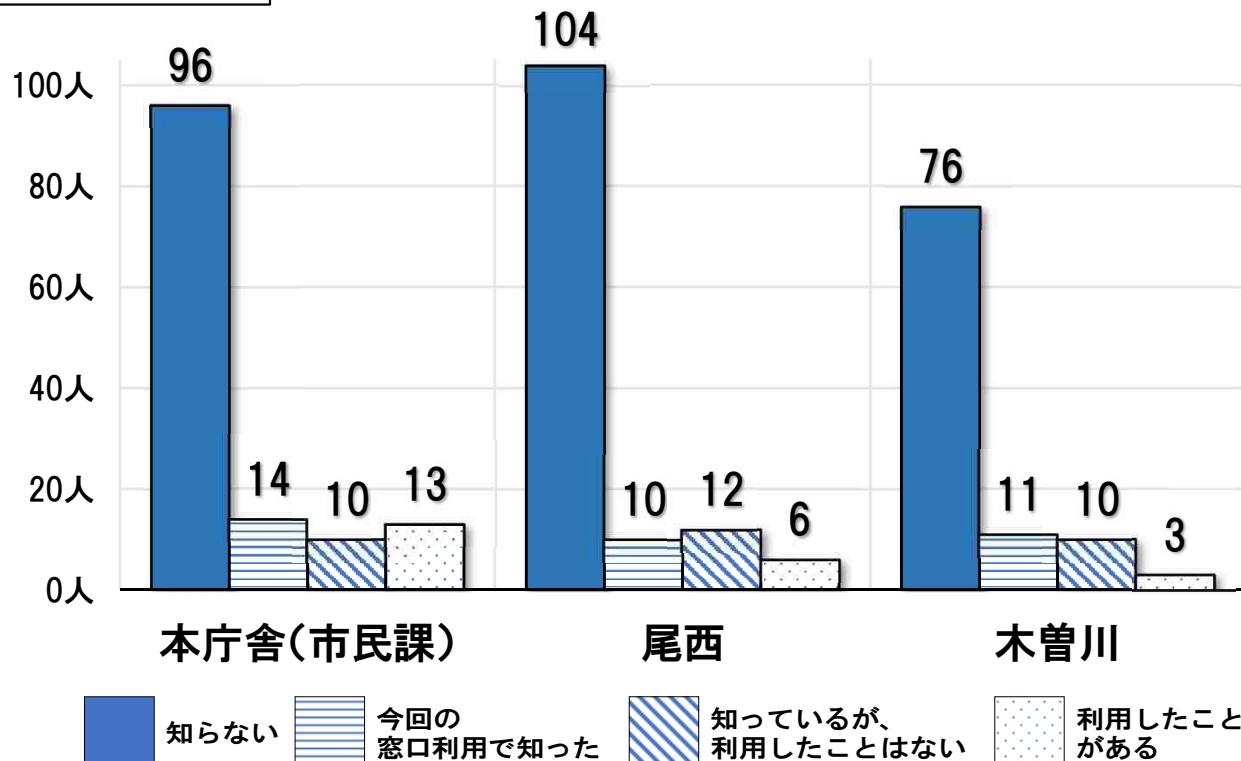
Q13.スマート窓口（書かない窓口）では、オンライン事前申請で窓口での聞き取りなど所要時間を軽減できることをご存じですか？

★「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

Q14. 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10人）
- ・窓口職員の対応/態度の改善（計3人）
- ・待ち時間が長い
- ・本庁以外でも手続きできるようにしてほしい
- ・オンラインでできる手続きを増やしてほしい

【尾西】

- ・窓口職員の対応/態度が良い（計10人）
- ・窓口職員の対応/態度の改善（計7人）
- ・コンビニ交付で取得できる証明書の種類を増やしてほしい

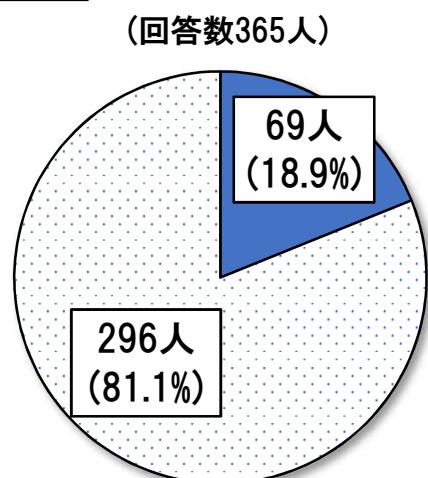
【木曽川】

- ・窓口職員の対応/態度が良い（計7人）
- ・土日も利用できるようにしてほしい

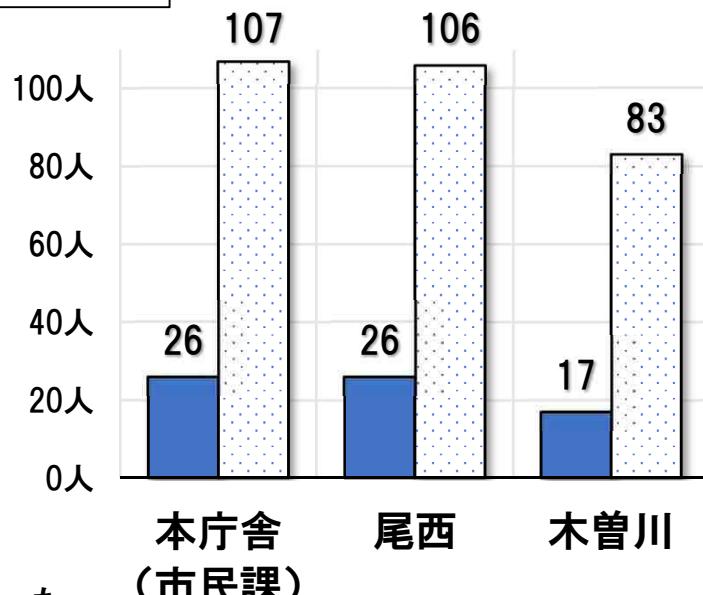
窓口の受付時間短縮について

Q15.今回のお手続きで来庁される際に、窓口の受付時間が10月から変更になったことをご存じでしたか？

全体



窓口別



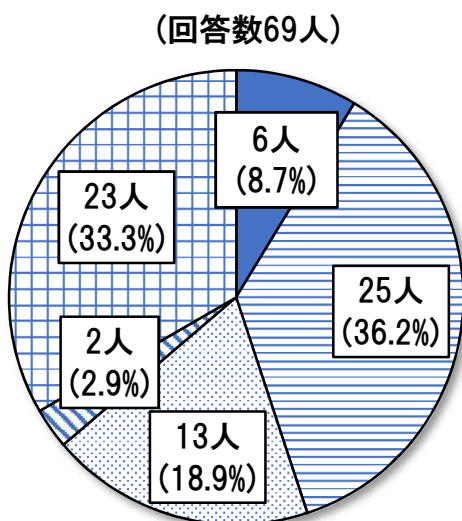
■ 知っていた



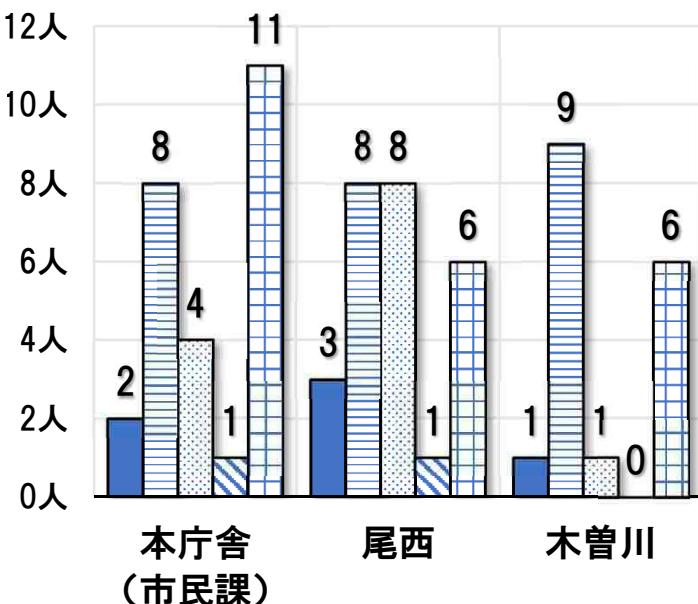
■ 知らなかった

★「知っていた」と回答された方：受付時間の変更を何でお知りになりましたか？

全体



窓口別



■ 新聞



■ 広報一宮



■ 市ウェブサイト



■ 市SNS



■ その他

「その他」と回答した方の主な理由

【市民課】

- ・前回の来庁時、庁舎の掲示を見て（他6人）
- ・マイナンバーカードの受取通知
- ・知人から

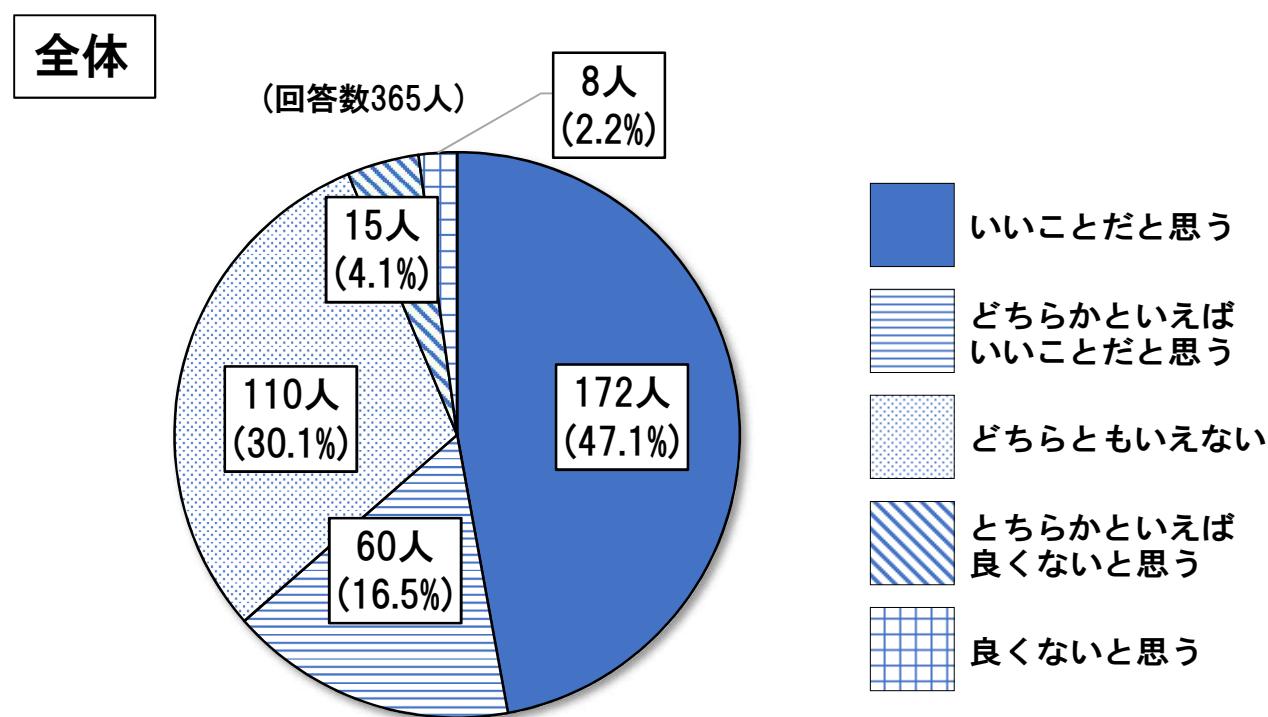
【尾西】

- ・前回の来庁時、庁舎の掲示を見て（他2人）
- ・マイナンバーカードの受取通知
- ・家族から

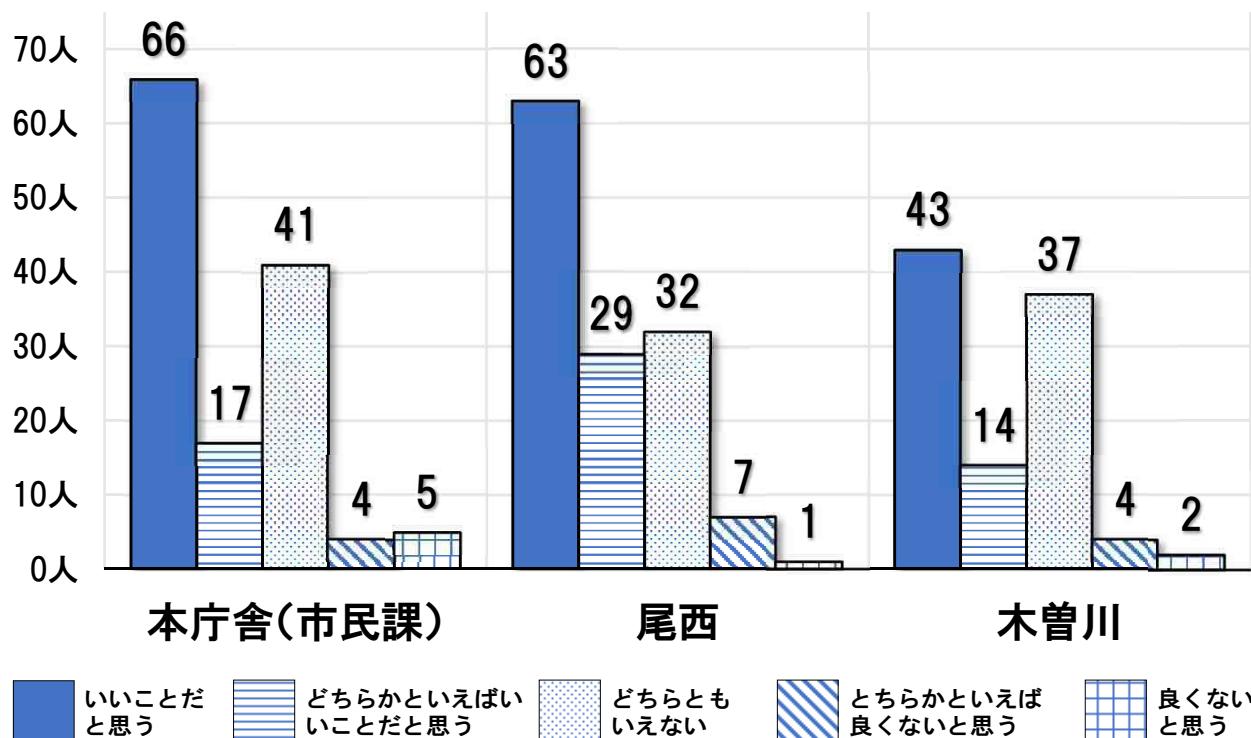
【木曽川】

- ・前回の来庁時、庁舎の掲示を見て（他2人）
- ・家族から

Q16.受付時間が変更になったことについてどのように思いますか？



窓口別



受付時間短縮に対する意見（自由記載）の主なもの

【市民課】

- ・残業が減るなど、良い取組みだと思う（他2人）
- ・職員にとっては良いと思うが、利用者にとっては不便（他4人）
- ・土日に手続できる日を増やしてほしい
- ・待ち時間が長いので改善してほしい
- ・オンライン申請など、来庁しないで済む手続きを充実してほしい

【尾西】

- ・残業が減るなど、良い取組みだと思う（他1人）
- ・職員にとっては良いと思うが、利用者にとっては不便（他3人）
- ・土日に手続できる日を増やしてほしい（他1人）
- ・市民への周知をしっかりしてほしい

【木曽川】

- ・残業が減るなど、良い取組みだと思う（他2人）
- ・職員にとっては良いと思うが、利用者にとっては不便（他4人）

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、ICTを活用したスマート窓口など新たなサービスを導入しています。

また、今年の10月からは「行かない窓口」「待たない窓口」と「職員の働き方改革」の推進を目的に、受付時間の短縮を試行運用しております。

新しいサービスの認知度や窓口の対応に対するみなさまのご意見を把握し、今後の市民サービスの参考とするため、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（回答受付期間）

11月10日（月）から12月7日（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
- ・70代～

Q2. 来庁された時間帯を教えてください。

- ・9時より前
- ・9時～10時30分
- ・10時30分～12時
- ・12時～15時
- ・15時～17時

Q3. 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）

Q4. 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、戸籍証明など)
- ・印鑑登録
- ・異動届 (転入、転居、転出など)
- ・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 (庁内コンビニ交付機と窓口両方も含む)
- ・窓口のみ

→ 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みて、次回はコンビニで証明書を取得してみようと思いましたか。

- ・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ぬから
- ・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 → よろしければ理由をお聞かせください。 (自由記述)

Q5. 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 → よろしければ理由をお聞かせください。 (自由記述)

Q6. 番号札を取ってから受付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
- ・番号札を取っていない

Q7. 申請書の記入は分かりやすかったですか？

- ・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)
- ・申請書を記入していない

Q8. 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、以下の手続きができるご存じでしたか？

証明書申請（住民票、印鑑証明、戸籍証明など）

- ・知っている
- ・知らない

印鑑登録

- ・知っている
- ・知らない

異動届（転入、転居、転出など）

- ・知っている
- ・知らない

戸籍届（出生届、婚姻届、死亡届など）

- ・知っている
- ・知らない

マイナンバーカードの一部の手続き

- ・知っている
- ・知らない

Q9. 市内の 10 か所の出張所を市民課関係の手続きで利用したことはありますか？

- ・ある
- ・ない

Q10. 本庁舎に休日証明窓口（第4日曜日に開設）があるご存じでしたか？

- ・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

Q11. 【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を取得できることをご存じでしたか？

- ・知っている
 - コンビニ交付を利用すると 200 円割引で証明書を取得できることをご存じでしたか？ 知っている/知らない
 - コンビニ交付を使用したことはありますか？ ある/ない
- ・知らない
- ・今回の窓口利用で知った

Q12. 【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
- ・今回の窓口利用で知った

Q13. スマート窓口（書かない窓口）では、転入、転居、転出などの住民異動届の際、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したか？（スマート窓口：住民異動届や同時に提出される申請書を手書で作成するのではなく、タブレット端末に入力して作成、受付すること。）

- ・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/今まで利用する手続きはなかった
- ・知らない
- ・今回の窓口利用で知った

Q14. 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）

Q15. 一宮市では、今年の10月から「行かない窓口」「待たない窓口」と「職員の働き方改革」の推進を目的に、受付時間の短縮を試行運用しております。

今回のお手続きで来庁される際に、窓口の受付時間が10月から変更になったことをご存じでしたか？

従来の受付時間：8時30分～17時15分

10月からの受付時間：9時～17時

- ・知っていた → 受付時間の変更を何でお知りになりましたか？
新聞/広報一宮/一宮市公式ウェブサイト/
一宮市公式SNS(X(旧Twitter)、LINE、Instagramなど) /
その他（自由記述）
- ・知らなかった

Q16. 受付時間が変更になったことについてどのように思いますか？

- ・いいことだと思う
- ・どちらかというといいことだとも思う
- ・どちらともいえない
- ・どちらかといえば良くないと思う
- ・良くないと思う

上記回答について、ご意見がありましたらご記入ください（自由記述）