

窓口利用者アンケート  
実施結果報告書

平成28年12月  
総務部行政監理室

## 1 はじめに

本市では、窓口環境の改善に向けた具体的な検討及び窓口サービス向上の取組実施に向けた検討を行うため、「窓口サービス改善委員会」を設置し、これまで、窓口表示の改善や、のぞみ出張所・各証明取扱所の土日開所など、様々な検討を行い、取組を実施してきました。

今後、更なる検討を進めるに当たり、市民の皆様の窓口利用実態、窓口サービスに対する満足度、望んでいるサービスの内容等を把握するため、アンケート調査を実施いたしました。

お急ぎの中、アンケート調査に御協力いただいた皆様に御礼申し上げます。

## 2 調査の概要

### (1) 調査期間

平成28年9月1日（木）～9月30日（金）

### (2) 調査方法

- ア 以下の窓口でアンケート用紙を直接配布し、回答を依頼
- イ 本庁舎1階の中央玄関前ロビー及び第2庁舎1階の学校教育課前に、アンケート記入コーナーを設置
- ウ アンケート記入コーナー、住民課窓口付近、南庁舎南玄関前付近、各出張所、証明取扱所に回収箱を設置

- 本庁舎 【1階】住民課、国保課、高齢者医療課、こども支援課、こども育成課、総合福祉課、介護福祉課、障がい福祉課  
【2階】税制課、マイナンバー特設窓口  
【4階】健康支援課
- 第2庁舎 【1階】学校教育課
- 外部施設 勇払出張所、のぞみ出張所、豊川証明取扱所、住吉証明取扱所、沼ノ端証明取扱所、駅前証明取扱所

### 3 調査項目

#### (1) 回答者の属性について

性別、年代の区分

#### (2) 利用窓口について

①住民課、②国保課、③高齢者医療課、④こども支援課、⑤こども育成課、⑥総合福祉課、⑦障がい福祉課、⑧介護福祉課、⑨健康支援課、⑩税制課、⑪学校教育課、⑫マイナンバー特設窓口、⑬出張所・証明取扱所、⑭その他の中から選択

#### (3) 市役所窓口の年間利用回数について

市役所の窓口を年間どの程度利用する機会があるのかを記入

#### (4) 満足度について

①窓口の場所（わかりやすさ）、②待ち時間、③申請書等（手続きのしやすさ）、④職員の対応、⑤職員の説明、の5項目について、『満足』、『やや満足』、『やや不満』、『不満』の4段階から選択

#### (5) のぞみ出張所・各証明取扱所の土日利用について

のぞみ出張所や各証明取扱所（豊川・住吉・沼ノ端・駅前）で行っている、土日の各種証明書交付サービスについて、利用したことが『ある』、『ない』、『知らなかった』から選択

#### (6) 各種証明書のコンビニ交付サービスについて

マイナンバーカードを活用して、各種証明書をコンビニエンスストアで取得できるサービスがあれば『利用する』、『利用しない』、『分からない』のうちから選択

#### (7) 今後望むサービス（又は改善）について

①手続書類を簡単に、②職員の対応、③プライバシーへの配慮、④わかりやすい説明、⑤待ち時間の短縮、⑥平日夜間の窓口時間延長、⑦休日の開庁、⑧待合スペースの快適さ、⑨こども連れ優先待合席の設置の中から複数選択（3つまで）

#### (8) その他、御意見、御要望について自由記入

## 4 回答状況

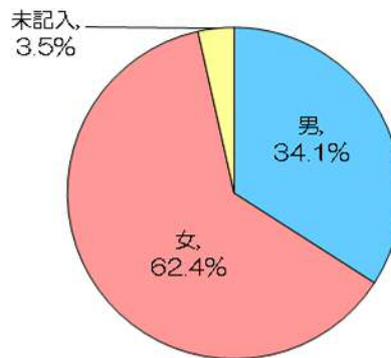
- (1) 配布数：1,356枚
- (2) 回収数：974枚
- (3) 回収率：71.8%

## 5 アンケート結果

### (1) 回答者の属性について

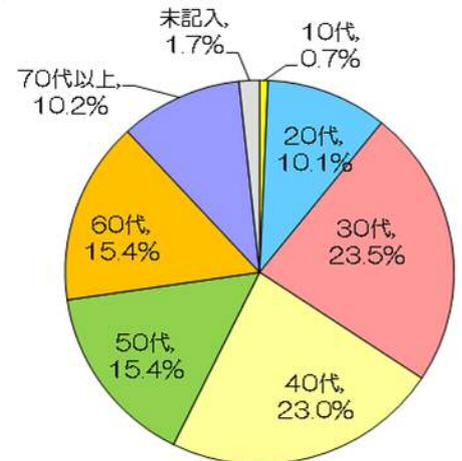
#### (ア) 性別について

男性	332人
女性	608人
未記入	34人



#### (イ) 年代について

10代	7人	50代	150人
20代	98人	60代	150人
30代	229人	70代以上	99人
40代	224人	未記入	17人

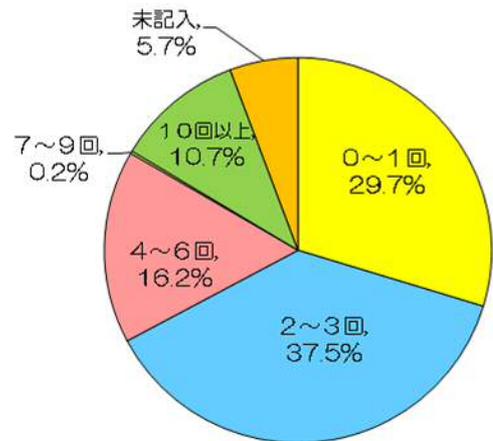


### (2) 利用窓口について

住民課	42人	介護福祉課	4人
国保課	32人	健康支援課	58人
高齢者医療課	27人	税制課	16人
こども支援課	70人	学校教育課	0人
こども育成課	8人	マイナンバー特設窓口	16人
総合福祉課	1人	出張所・証明取扱所	674人
障がい福祉課	17人	その他・未記入	9人

### (3) 市役所窓口の年間利用回数について

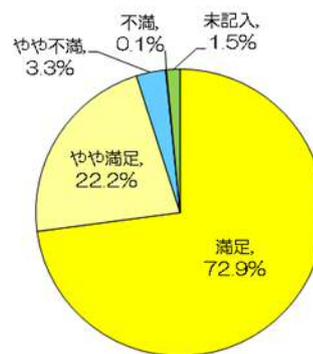
0回	17人	6回	27人
1回	272人	7回	1人
2回	197人	8回	1人
3回	168人	9回	0人
4回	46人	10回以上	104人
5回	85人	未記入	56人



### (4) 満足度について

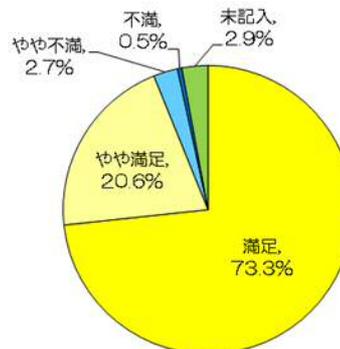
#### (ア) 窓口の場所（わかりやすさ）

満足	710人
やや満足	216人
やや不満	32人
不満	1人
未記入	15人



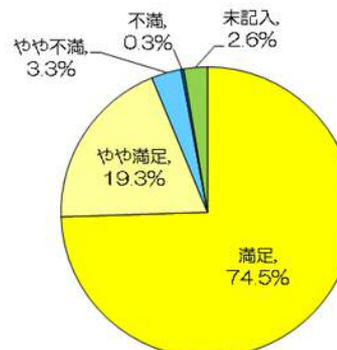
#### (イ) 待ち時間

満足	714人
やや満足	201人
やや不満	26人
不満	5人
未記入	28人



#### (ウ) 申請書等（手続のしやすさ）

満足	726人
やや満足	188人
やや不満	32人
不満	3人
未記入	25人



(工) 職員の対応

満 足	791人
やや満足	144人
やや不満	13人
不 満	5人
未 記 入	21人



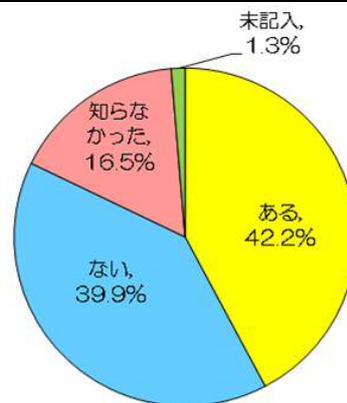
(才) 職員の説明

満 足	789人
やや満足	142人
やや不満	16人
不 満	2人
未 記 入	25人



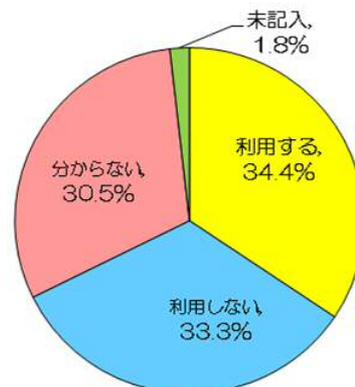
(5) のぞみ出張所、各証明取扱所の土日利用について

あ る	411人
な い	389人
知らなかった	161人
未記入	13人



(6) 各種証明書のコンビニ交付サービスについて

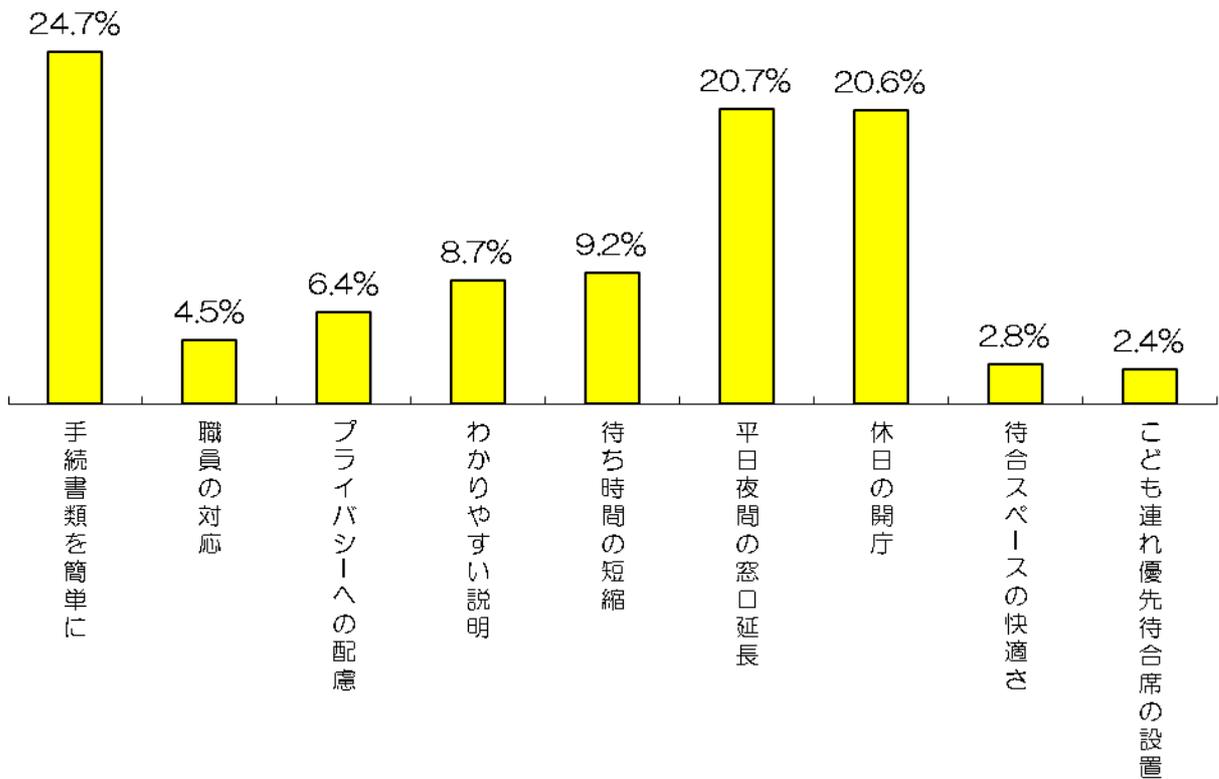
利用する	335人
利用しない	324人
分からない	297人
未記入	18人



## (7) 今後望むサービス（又は改善）について

※複数回答の項目となっています

書類書類を簡単に	364人
職員の対応	66人
プライバシーへの配慮	95人
わかりやすい説明	128人
待ち時間の短縮	135人
平日夜間の窓口時間延長	305人
休日の開庁	303人
待合スペースの快適さ	41人
こども連れ優先待合席の設置	36人
総数	1,473人



## (8) その他、御意見、御要望について自由記入

記載いただいたのは64件で、内容については次のとおりでした。

- 職員への感謝、サービスに満足していることの表明（36件）
- 待合スペース、案内表示の改善を求めるもの（8件）
- 手続きの簡素化を求めるもの（8件）
- 職員への批判、接遇の改善を求めるもの（7件）
- その他（5件）