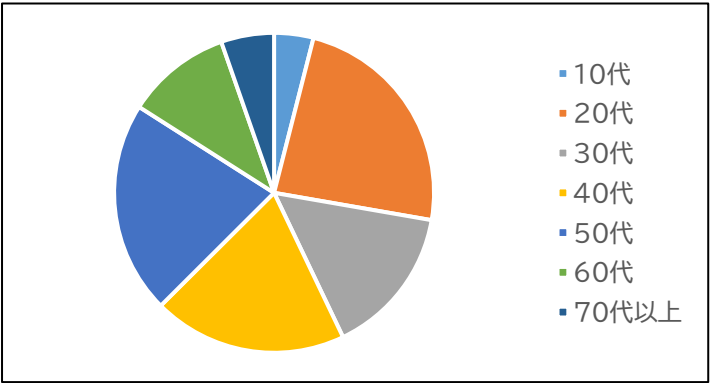


窓口サービスに関するアンケート

アンケート期間	令和7年3月11日(火)～31日(月)
回答件数	1,238 件
(うち窓口回収	1,124 件)
(うち電子申請	114)

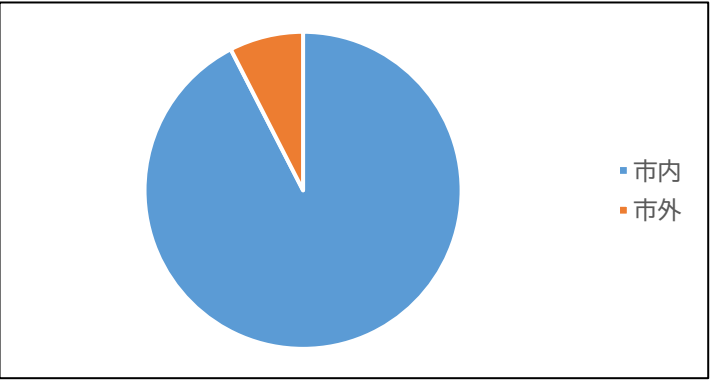
1. あなたの年代を教えてください。

年代	件数	割合
10代	49	4.0%
20代	293	23.8%
30代	187	15.2%
40代	242	19.6%
50代	265	21.5%
60代	131	10.6%
70代以上	66	5.4%
計	1,233	



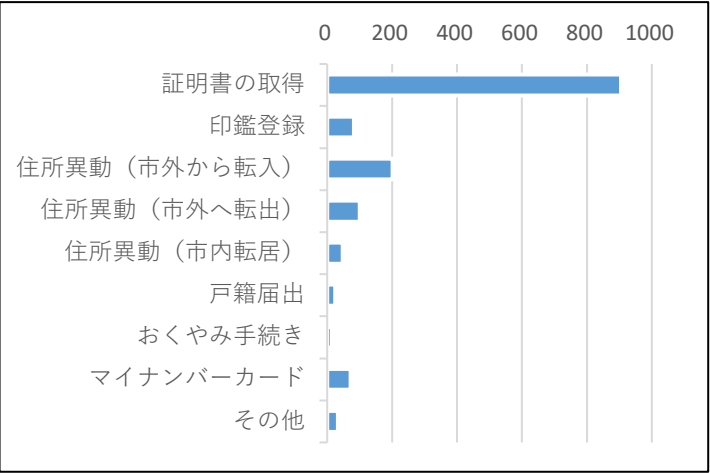
2. あなたのお住まいを教えてください。

お住まい	件数	割合
市内	1,128	92.5%
市外	92	7.5%
計	1,220	



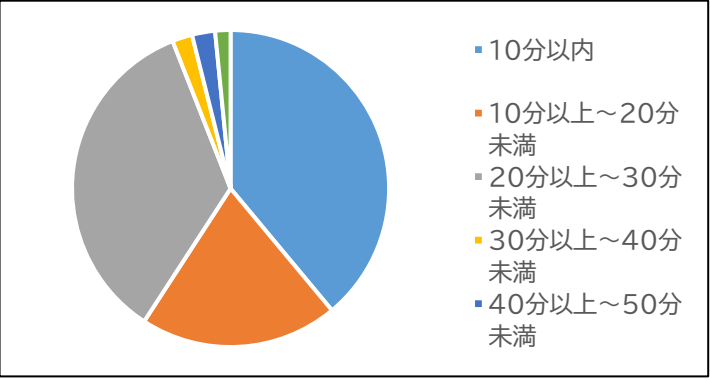
3. 市役所へは、どのようなお手続きで来庁されましたか(複数回答可)

お手続き	件数	割合
証明書の取得	905	61.1%
印鑑登録	83	5.6%
住所異動(市外から転入)	201	13.6%
住所異動(市外へ転出)	100	6.8%
住所異動(市内転居)	48	3.2%
戸籍届出	25	1.7%
おくやみ手続き	14	0.9%
マイナンバーカード	72	4.9%
その他	33	2.2%
計	1,481	



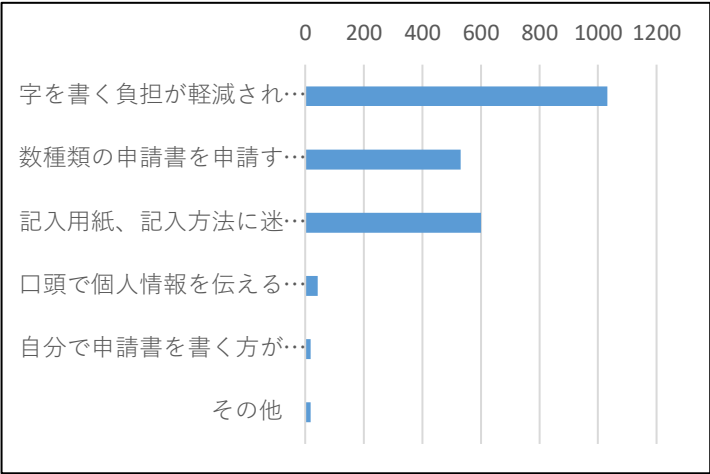
4. 窓口の待合から手続きが終わるまでにどのくらいの時間がかかりましたか

時間	件数	割合
10分以内	647	39.0%
10分以上～20分未満	336	20.2%
20分以上～30分未満	579	34.9%
30分以上～40分未満	34	2.0%
40分以上～50分未満	39	2.3%
1時間以上	26	1.6%
計	1,661	



5. 市民窓口課では、申請に必要な情報を市民から聞き取って申請書や住民異動届などをシステムで作成し、申請内容確認後に署名を頂く「書かない窓口」を導入していますが、どのような感想をお持ちですか(複数回答可)

感想	件数	割合
字を書く負担が軽減されて助かる	1,032	46.0%
数種類の申請書を申請する場合でも、聴き取りで申請書を作成してくれるので、何度も同じ内容を書く必要がなくなり便利である	531	23.7%
記入用紙、記入方法に迷うなど、不安が軽減される	601	26.8%
口頭で個人情報を伝えることに抵抗がある	43	1.9%
自分で申請書を書く方がよかった(聴き取りが面倒くさい)	18	0.8%
その他	19	0.8%
計	2,244	

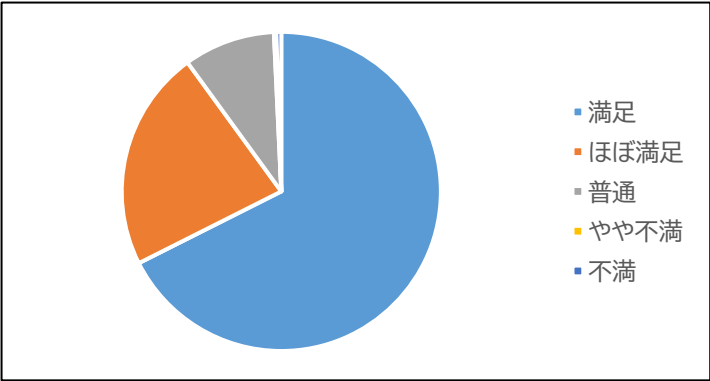


〈その他入力欄〉

- ・ 窓口が混んでないのはよかった。8:30だからかもしれない
- ・ 提出先の確認も抵抗がある人は居そうです。プライバシー的に
- ・ 自分でするよりスムーズに終わる
- ・ 書かない窓口でよい

6. 窓口サービスの満足度はどのくらいですか

満足度	件数	割合
満足	817	67.6%
ほぼ満足	271	22.4%
普通	112	9.3%
やや不満	3	0.2%
不満	6	0.5%
計	1,209	



7. ご意見、ご要望、感想などあればお聞かせください(任意)

※原文のまま掲載

- ・ どこへ行ったら良いか、来る前はわからず不安だったので、住民票の登録変更と印鑑証明が1つの窓口で出来たので助かりました。
- ・ 対応も早く、分かりやすく説明していただけて良かったです。
- ・ 今回初めて、申請書を書かない手続でしたが、名前の記入だけで済み、早くて便利窓口の人も感じが良く不安もなく良かった、案内の方も、感じが良い。
- ・ 時間がかからなくなって良かったです。
- ・ 久しぶりに市役所の窓口へ来ましたが、便利になっていました。
- ・ 他に必要な手続も一気にまとめて提示してくださるので、ありがたかったです。
- ・ 住所など何回も書くことが多かった頃に比べて、記入することが減って、書き損じなどなく楽になってよかった。
- ・ 安心して、転入届を出すことができました。
- ・ 多い時は、座る場所が多い方がいい。番号が見える場所が限られているので見える工夫が必要だと思った。
- ・ 今、何番が呼ばれているのか分かりづらいのと窓口がどこか分かりづらい。