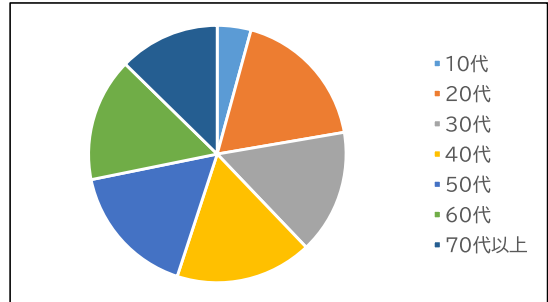


窓口サービスに関するアンケート

アンケート期間	令和8年2月2日(月)～20日(金)
回答件数	1,103 件
(うち窓口回収)	1,101 件)
(うち電子申請)	2)

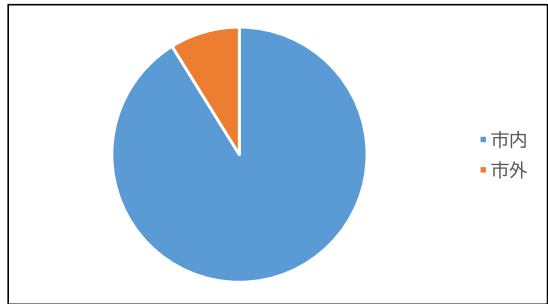
1. あなたの年代を教えてください。

年代	件数	割合
10代	46	4.2%
20代	197	18.1%
30代	170	15.6%
40代	187	17.2%
50代	183	16.8%
60代	169	15.5%
70代以上	138	12.7%
計	1,090	



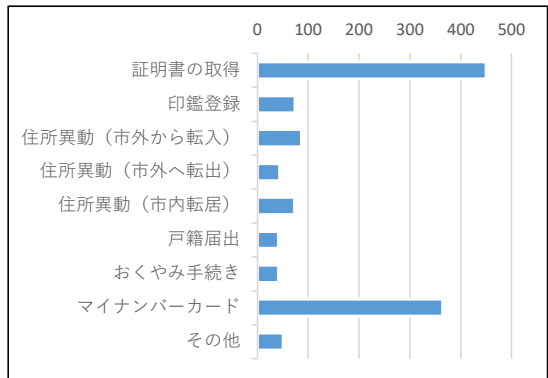
2. あなたのお住まいを教えてください。

お住まい	件数	割合
市内	986	91.1%
市外	96	8.9%
計	1,082	



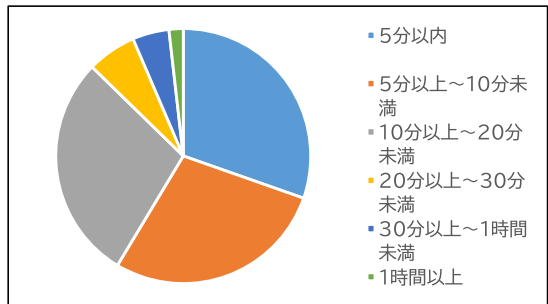
3. 市役所へは、どのようなお手続きで来庁されましたか(複数回答可)

お手続き	件数	割合
証明書の取得	450	36.7%
印鑑登録	74	6.0%
住所異動(市外から転入)	87	7.1%
住所異動(市外へ転出)	44	3.6%
住所異動(市内転居)	73	6.0%
戸籍届出	41	3.3%
おくやみ手続き	41	3.3%
マイナンバーカード	364	29.7%
その他	51	4.2%
計	1,225	



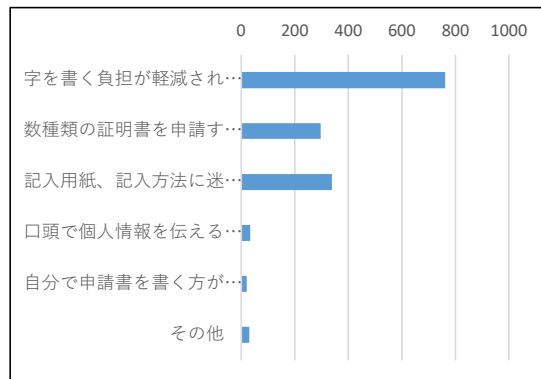
4. 窓口の待合から手続きが終わるまでにどのくらいの時間がかかりましたか

時間	件数	割合
5分以内	306	30.4%
5分以上～10分未満	285	28.3%
10分以上～20分未満	289	28.7%
20分以上～30分未満	63	6.3%
30分以上～1時間未満	47	4.7%
1時間以上	18	1.8%
計	1,008	



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	762	51.4%
数種類の証明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	297	20.0%
記入用紙、記入方法に迷うなど、不安が軽減される	338	22.8%
口頭で個人情報を伝えることに抵抗がある	34	2.3%
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)	21	1.4%
その他	30	2.0%
計	1,482	

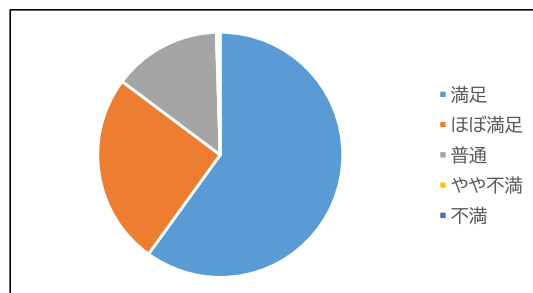


〈その他入力欄〉

- ・使用目的に合った対応を具体的に丁寧に教えて頂けてとても助かりました
- ・自分で入力するという選択ができたと思う

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	588	59.9%
ほぼ満足	248	25.3%
普通	140	14.3%
やや不満	3	0.3%
不満	2	0.2%
計	981	



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

- ・5年ほど前に同様の手続き(祖母の連続した戸籍取得)をするときはたくさん記入することがあって大変なイメージだったんですが、とても簡単になってました。大変たすかりました。
- ・書類記入の必要がなく、口頭で窓口にて伝えることができ、便利であった。
- ・みなさん親切で感じがすごく良かった。以前までの義務っぽい対応は冷たく感じていたので来庁しやすくなった。
- ・総合案内の方が親切で助かりました。ありがとうございました。
- ・マイナンバーカードの晴証番号長い方を覚えてない人が多いと思います。必要であることをお知らせしてもらった方がいいと思う。
- ・ゆっくりめに話していただけるとうれいです。
- ・マスクをしているので職員さんの声が聞きとりにくい時がありました。