

市民窓口グループ 「窓口サービスアンケート」 調査報告書

平成27年7月

高 浜 市



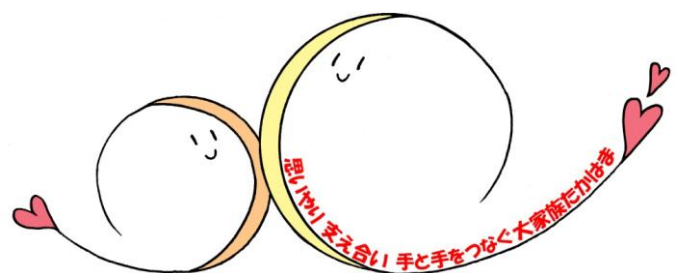
第6次高浜市総合計画 将来都市像

思いやり 支え合い 手と手をつなぐ 大家族たかはま

～高浜市が目指す姿のキャッチフレーズ～

目 次

- 1. 調査概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1 ページ
 - (1) 調査目的
 - (2) 実施日時
 - (3) 実施場所
 - (4) 対象者
 - (5) 実施方法
 - (6) 回答総数
- 2. アンケートの様式・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2 ページ
- 3. アンケートの結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3 ページ
 - (1) 集計結果・集計分析
 - (2) 利用者のご意見
- 4. 窓口改善報告・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14 ページ
- 5. 今後のサービス向上のために・・・・・・・・・・・・・・18 ページ



1. 調査概要

(1) 調査目的

高浜市役所では、実際に窓口にみえた方のご意見を真摯に受け止め、より良い窓口が提供できるよう努めていくため、「窓口サービスアンケート」を実施いたしました。

みなさまの満足度やご意見をいただくことで、窓口サービスの現状を把握するとともに、今後予定されている新庁舎での窓口業務のあり方を検討する際の参考とさせていただき、更なる窓口サービスの向上を目的としています。

(2) 実施日時

平成27年6月1日（月）から平成27年6月30日（火）の30日間

平日：午前8時30分～午後5時15分

土・日曜日：午前8時30分～午後0時15分

(3) 実施場所

高浜市役所 市民総合窓口センター 市民窓口グループ内

（戸籍・国保・医療・年金に関する窓口）

(4) 対象者

市民窓口グループ業務窓口利用者

(5) 実施方法

市民窓口グループ業務に係る窓口を利用された方にアンケート用紙を直接配布し、記入していただいたものを、所定の回収箱へ投函していただく方法

(6) 回答総数

1,871人

2. アンケートの様式

窓口サービスアンケート

高浜市役所では、実際に窓口にみえた方のご意見を真摯に受け止め、より良い窓口サービスが提供できるように努めています。

ぜひ、アンケートにご協力ください。

◎以下、該当する番号に○をつけてください。

Q1：お客さまご自身についてお聞かせください。

(1) 性別について ①男 性 ②女 性

(2) 年齢について ①20 歳未満 ②20～29 歳 ③30～39 歳 ④40～49 歳
⑤50～59 歳 ⑥60～69 歳 ⑦70 歳以上

(3) お住まいについて ①市 内 ②市 外

Q2：職員等の説明は、わかりやすかったですか？

満 足	やや満足	ふつう	やや不満	不 満
-----	------	-----	------	-----

Q3：個人情報・プライバシーの配慮は、いかがでしたか？

満 足	やや満足	ふつう	やや不満	不 満
-----	------	-----	------	-----

Q4：用件が済むまでの時間は、いかがでしたか？

満 足	やや満足	ふつう	やや不満	不 満
-----	------	-----	------	-----

Q5：土・日曜日の午前中に、市役所の窓口（証明書等の発行）を開設していますが、利用したことがありますか？

あ る	な い	実施していることを知らなかった
-----	-----	-----------------

Q6：コンビニエンスストアで住民票や印鑑証明などの証明書を取得できるサービス*注があれば、利用しますか？

利用する	利用しない	分からない
------	-------	-------

*注：サービスを受けるためには、住民基本台帳カード（H28.1 月からは個人番号カード／マイナンバーカード）が必要となります。

※その他、窓口について、お気づきの点がありましたら、ご自由にお書きください。

～お忙しいところ、ありがとうございました。～

高浜市役所 市民総合窓口センター 市民窓口グループ



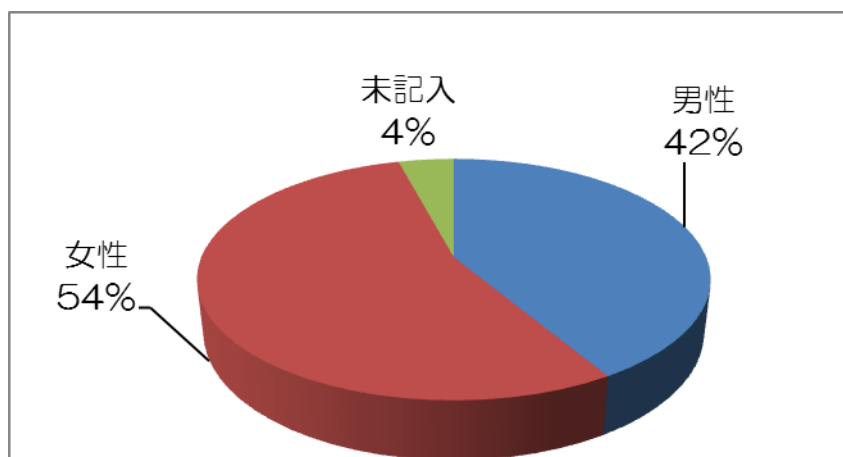
3. アンケートの結果

(1) 集計結果・集計分析

Q1：お客さまご自身についてお聞かせください。

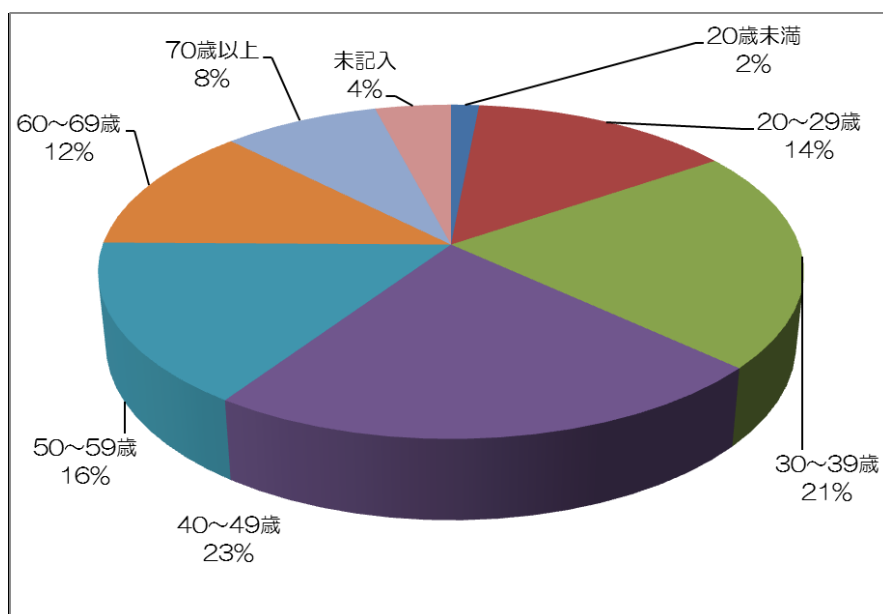
性別について

男 性	女 性	未記入	合 計
775	1, 018	78	1, 871
42%	54%	4%	100%



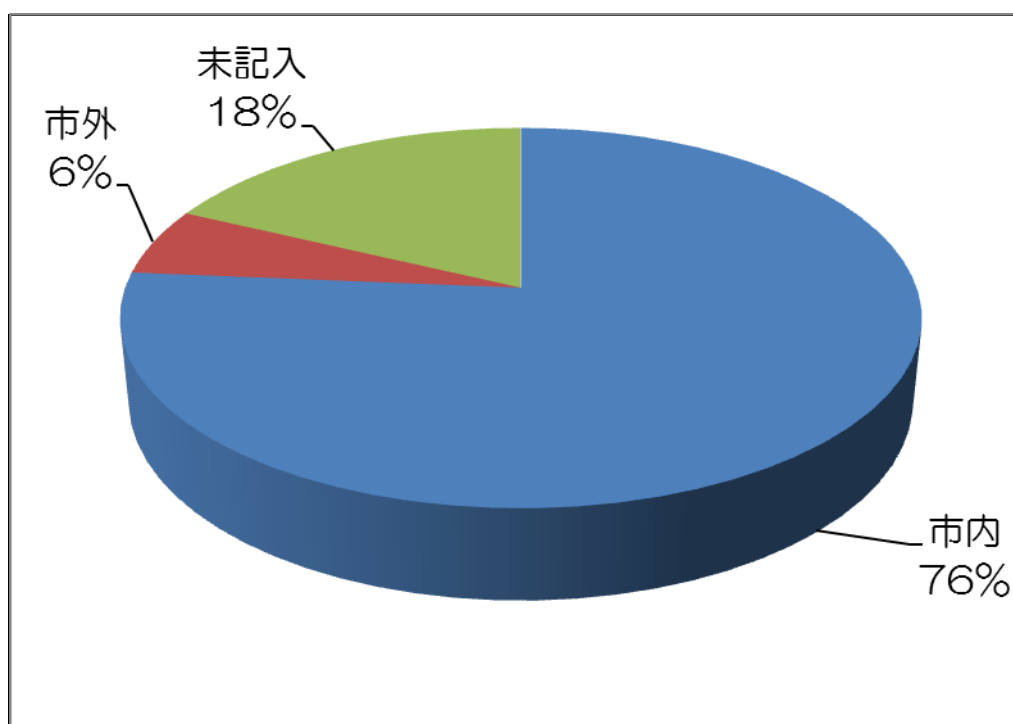
年齢について

20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	未記入	合 計
28	262	399	424	294	231	157	76	1, 871
2%	14%	21%	23%	16%	12%	8%	4%	100%



お住まいについて

市 内	市 外	未記入	合 計
1, 428	107	336	1, 871
76%	6%	18%	100%



利用者の形態

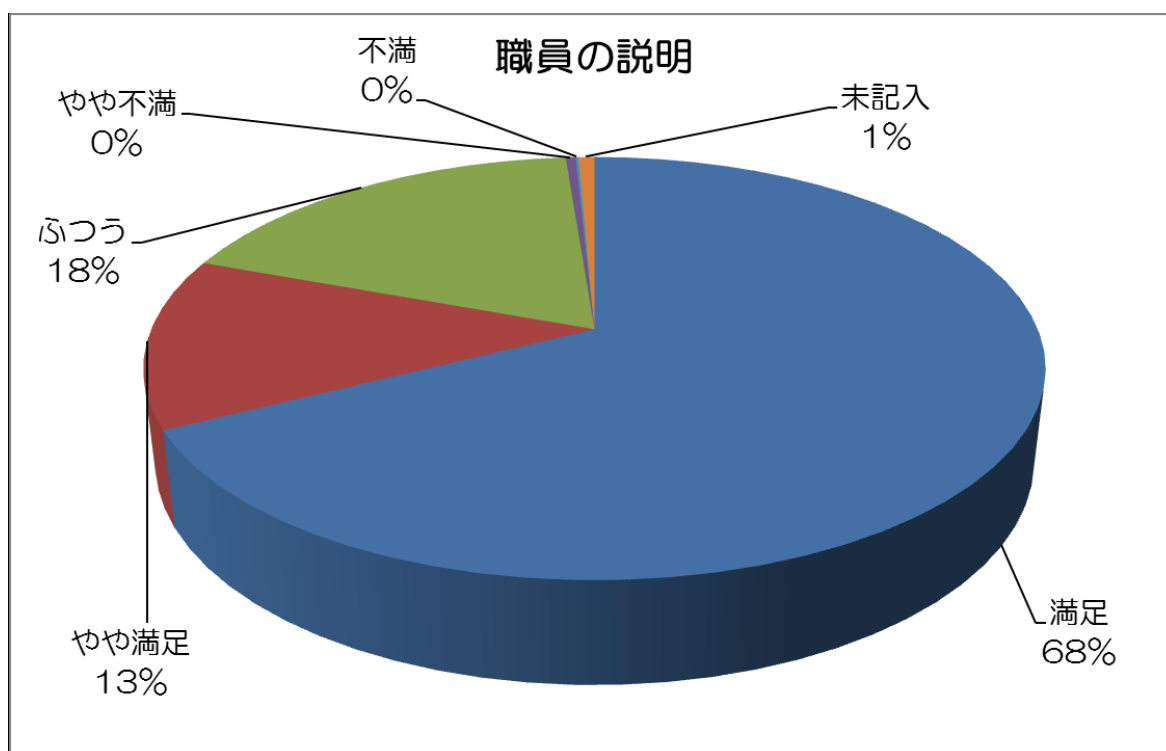
窓口を一番多く利用いただいている年代としては、40～49歳が23%となり、30～59歳までを合わせた割合は6割となりました。

仕事などを持っており、一番忙しい年代の方が窓口でいかにスピーディに用事を済ましていただくことができるかを考える必要性があり、今後の窓口の在り方を「短期滞在型」と「長期滞在型」に分けて対応するなどを検討していきたいと思います。

また、70歳以上の方も8%の利用があり、高齢者にやさしい窓口を考えていく必要性も感じました。

Q2：職員等の説明は、わかりやすかったですか？

満 足	やや満足	ふつう	やや不満	不 満	未記入	合 計
1, 263	245	340	8	2	13	1, 871
68%	13%	18%	0%	0%	1%	100%



講 評

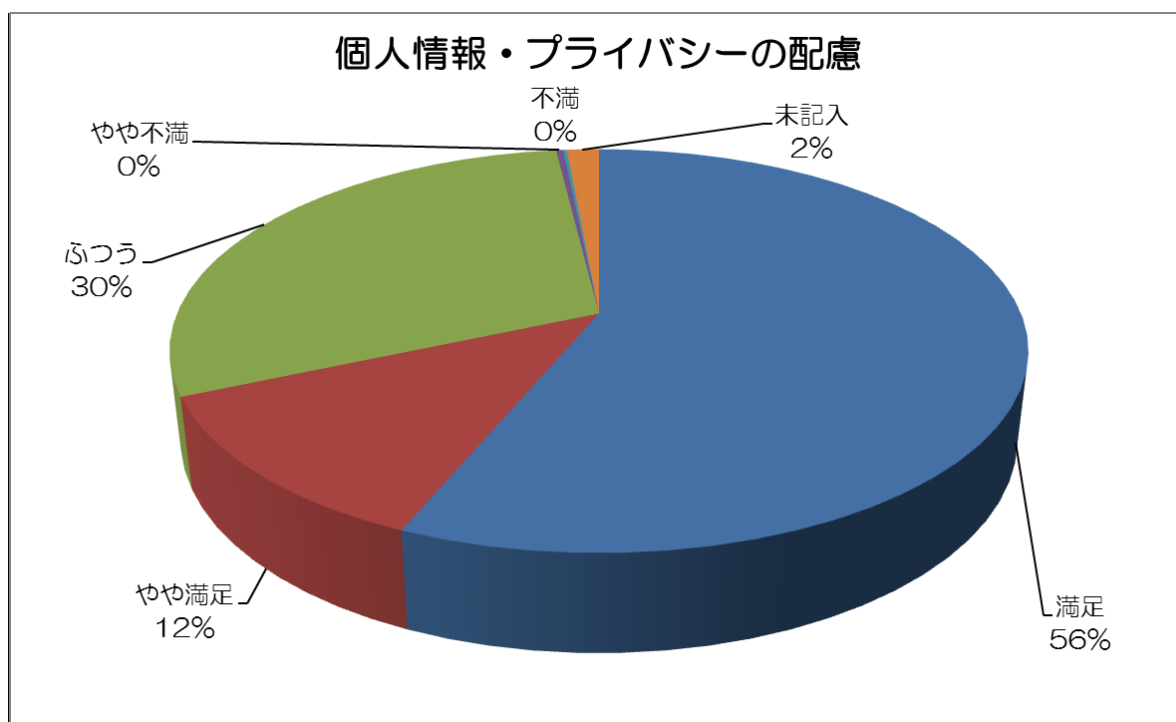
「満足」「やや満足」を合わせた割合が81%となりました。

「職員等の対応がとても良かった」「親切に教えてくれた」「丁寧でわかりやすい」等のご意見を多数いただきました。

しかしながら、「早口だったので、もう少しゆっくりしゃべってほしい」「耳が悪いので聞き取りにくかった」「内容により分かりづらい時がある」とのご意見もあり、お客さま1人ひとりにあった対応を心がけるべきだと感じました。

Q3：個人情報・プライバシーの配慮は、いかがでしたか？

満 足	やや満足	ふつう	やや不満	不 満	未記入	合 計
1, 054	228	553	6	3	27	1, 871
56%	12%	30%	0%	0%	2%	100%

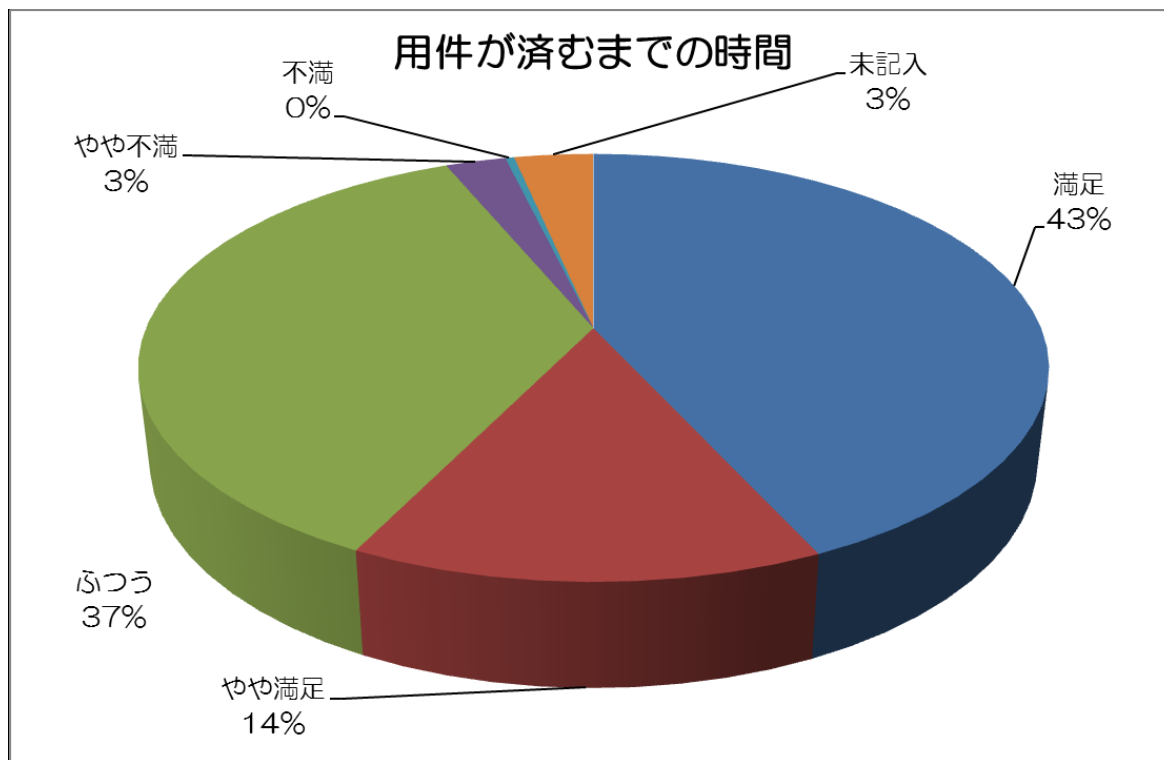


講 評

「満足」「やや満足」を合わせた割合が68%となりました。
 約3割のお客さまは個人情報・プライバシーに関して満足はしていないということが分かりました。
 今後、新庁舎の窓口の在り方を検討していくうえで、プライバシーを考慮した配置等を考えていく必要があると感じました。

Q4：用件が済むまでの時間は、いかがでしたか？

満 足	やや 満 足	ふつう	やや 不 満	不 満	未記入	合 計
807	265	681	48	7	63	1, 871
43%	14%	37%	3%	0%	3%	100%



講 評

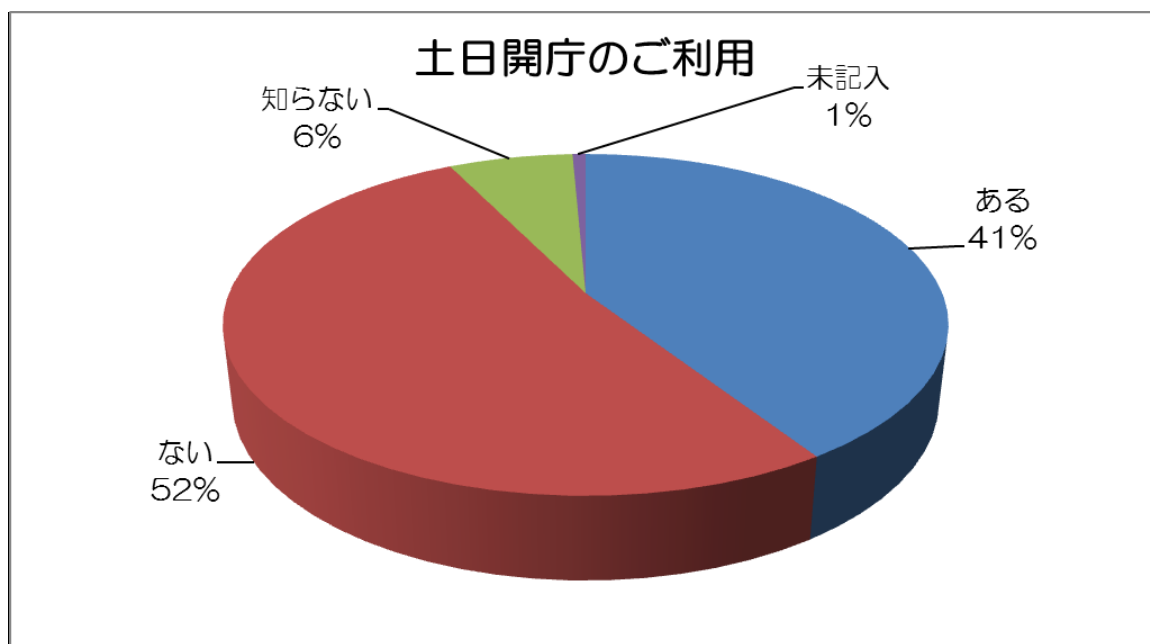
「満足」「やや満足」を合わせた割合が57%となりました。

「フロアで窓口を探していたら、すぐに職員の方が近寄ってきて親切に案内して下さい」「〇〇市役所より進む時間が早いから助かります」「時期によって待ち時間が長いことがあるが、それは気にしない」等のご意見をいただきました。

また、「何に時間がかかっているか説明されると助かる」「窓口で職員が少ない為、待ち時間が長い。お金の使い道を考えてほしい」「カウンターにお客さんが来た場合、すぐに職員は対応すること」「待ち時間がすごく長くなる時は教えてほしい」「市民窓口グループの人数を増やした方がいいと思う」とのご意見もあり、お客さまに声をかける大切さを教えていただきました。

Q5：土・日曜日の午前中に、市役所の窓口（証明書等の発行）を開設していますが、利用したことがありますか？

あ る	な い	知らない	未記入	合 計
763	971	124	13	1, 871
41%	52%	6%	1%	100%



講 評

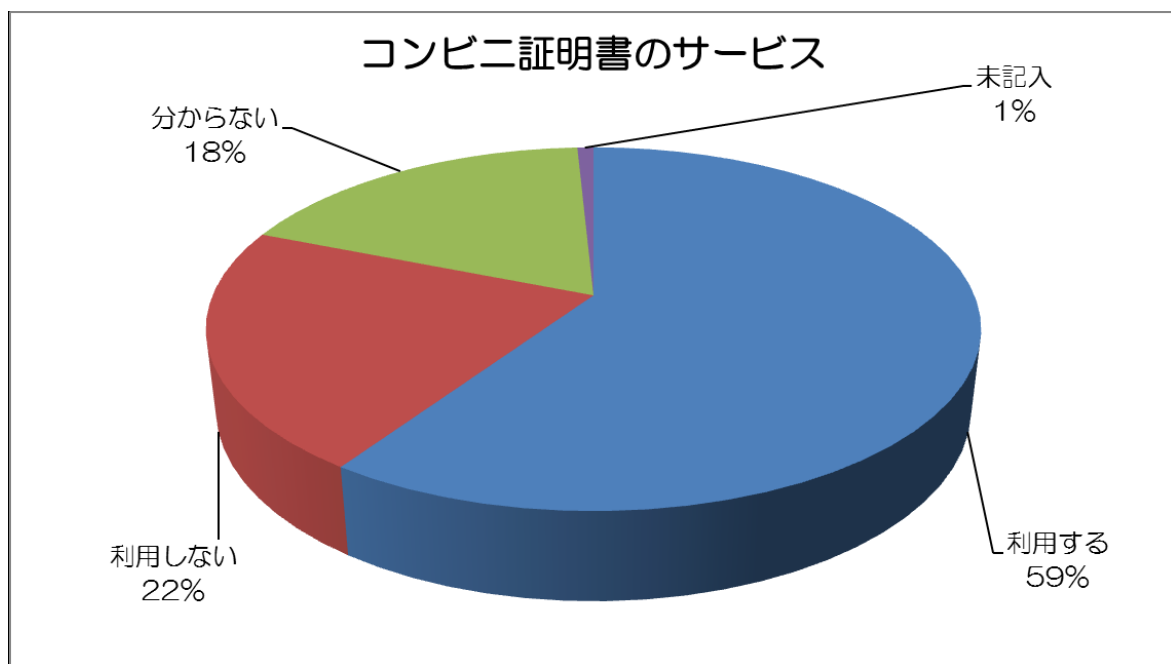
利用したことが「ある」が41%、「ない」が52%という結果であった。

また、「知らない」という回答が7%もあり、継続的に広報などで土・日窓口サービスについてのお知らせをしていく必要性を感じました。

ご意見としては、「土・日はありがたいです」「土・日曜日に取得できるので大変助かります。いつも利用しています。」「休日に窓口が開設されていたので助かった」と満足いただいている反面、「土・日の業務内容をもう少し増やしていただきたい」「転出・転入の手続きも土・日でやっていただきたい」「土・日もできれば夕方までやってほしい」と、さらに窓口業務の拡充を望む声も聞かれました。

Q6：コンビニエンスストアで住民票や住民票や印鑑証明などの証明書を取得できるサービスがあれば、利用しますか？

利用する	利用しない	分からない	未記入	合 計
1, 113	403	340	15	1, 871
59%	22%	18%	1%	100%



講 評

「利用する」という回答が59%となり、約6割の利用者がコンビニ交付実施を希望するという結果となりました。

しかし、「利用しない」と回答された方も22%あり、その背景としては、「コンビニでの利用になると、いろいろな操作が必要になってくるので、どんどん年を取ってくると面倒になる」という機械操作に対する不安と「コンビニ等を絶対的に信用できない。便利になるのは良いが、個人情報をもっと大切にしてほしい」「個人情報は大丈夫か」などという個人情報を心配する声が聞かれました。

今後、コンビニ交付を考えていく上で、市民への説明をしっかりと行う必要があることが分かりました。

（２）利用者のご意見

窓口サービスアンケートにある「その他、窓口について、お気づきの点がありましたら、ご自由にお書きください」の欄に多くの方から、大変貴重なご意見をいただきました。

《主なご意見》 【抜粋】

◆ 職員等の態度

- ・いつもすぐに来ると窓口にかけてくださるので、とてもありがたいです。
- ・窓口の職員さんは感じの良い対応だと思います。
- ・皆様たいへん優しく親切でした。
- ・今回は何もありませんが過去にすごく嫌な思いをした事があります。本人の事で無く子供の事で家族も親も傷ついているのに塩をぬる様な事をされ何年たっても忘れることが出来ません。
- ・窓口ではないが、確定申告の時の申告場の職員の態度が悪い。
- ・本日の用件は２度目でやってきました。前回わざわざ父にお願いしましたが、ゴミに捨てられました。⇒状況確認済、GLより指導あり
- ・とても親切に対応してくださり、ありがとうございます。
- ・いつもお世話になります。感じが良く安心して対応してくさるので、いつも感謝しています。
- ・カウンターにお客さんが来た場合、すぐに職員は対応すること。⇒GLより指導あり
- ・特に問題なく利用させていただいています。窓口が分からない時はすぐに声をかけてもらえるのがありがたいです。
- ・とっても優しくステキな対応でした。ありがとうございました。
- ・市民に対し、積極的な対応で良いと思いました。
- ・丁寧に対応して頂きありがとうございました。受付の方の笑顔がステキでした。
- ・市外から転入したのですが、女性の職員さんの対応が親切でとても安心できました。
- ・高浜市役所の職員の方々は、皆さん親切でやさしいです。
- ・住民票等の窓口の方は前からあまり感じがよろしくありませんね。
- ・たいへん親切で良好でした。納税者としてたいへん満足です。
- ・職員によってやさしい言い方をされる方と（課）によってきつくてやさしくないと思った事があります。
- ・委託を受けている総合サービスのスタッフは本当によく働いていると思います。息つくひまもない位。本来の市の職員の態度が気になった。

◆ 職員等の説明

- ・分からないことも丁寧に教えていただけるので助かっています。入口を入るとすぐに声をかけてもらえるので安心します。
- ・早口だったので、もう少しゆっくりとしゃべってほしい。⇒GLより指導あり
- ・耳が悪いので聞き取りにくかった。⇒GLより指導あり
- ・みなさん丁寧でわかりやすい。知らない事が多いので。

- 質疑に丁寧に応えて頂けて良かったです。
- 以前、婚姻届を取りに来た際に、とてもわかりやすく説明をして下さいました。ありがとうございました。これから暑くなりますが、がんばって下さい。
- 固定資産税の説明は細かくご指導いただきました。Good！
- ゆっくり話すと良いと思います。⇒GLより指導あり
- 子供の病気で県外の病院を受診したが、電話でいる物を確認した際は印鑑のことは何も言われなかったが（印鑑は必要と言わなかった）、必要だったので、また来なくてはならず2度手間だった。⇒状況確認済、GLより指導あり
- ご丁寧にありがとうございました。他の部所の事を聞いても答えて頂けてとても助かりました。
- 説明わかりやすく、とても安心して来ることができました。ありがとうございました。
- 内容により説明が分かりづらい時がある。
- 話し方が丁寧で素敵でした。

◆ 申請書類等の手続き

- 記入場所に料金表示があると助かります。⇒P16の窓口改善報告のとおり対応済
- ボールペンのインクが切れていますよ（記入台の）⇒対応済
- 申請書の記入見本がわかりにくい。⇒P14の窓口改善報告のとおり対応済
- 証明書交付申請書がわかりにくいといつも思います。⇒P14の窓口改善報告のとおり対応済
- ボールペンのインクが出なかった。点検した方が良いと思う。⇒対応済
- 記入要領（住民票）がよくわからない点がある。⇒P14の窓口改善報告のとおり対応済
- 平成〇〇年がわかりやすい所に見える様にして下さい。⇒P17の窓口改善報告のとおり対応済
- ①番用紙（証明書交付申請書）の書き方がわかりづらい。⇒P14の窓口改善報告のとおり対応済
- 日付が分からず、もたついている老年の方が見えました。カレンダーを見やすくして頂きたいです。⇒P17の窓口改善報告のとおり対応済

◆ 窓口表示関係

- 案内総合窓口等あれば良いと思います。窓口を迷わずにすむ為。
- いつも窓口に聞かないと何が必要なのかわからないので、その点がわかる案内がほしい。
- 窓口がどこなのか分かりづらい。
- もっと案内表示があるといい。もっと色んなサービスをやってほしい。案内をわかりやすくしてほしい。
- 普段市役所に行かない人が最初に寄る場所がわかりやすい看板で示してあるといいかなと思います。
- 窓口を聞かないとわからないので、入口からもっと見やすいといいのでは。

◆ 土・日曜日窓口開庁

- 仕事の関係上、遅い時間でも開いていたら利用したい。
- 土日の窓口が開設しているのは、すごく助かります。いきいき広場と市役所が同じ所にあるといいと思います。
- 休日に窓口が開設されていたので助かった。
- 土日の窓口開設は本当にありがたいです。休みにも関わらず素敵な対応も含め、ありがとうございます。
- 土日の開設時間をいきいきとずらすことはできますでしょうか。市役所は午前、いきいきは午後というように。
- 土日も開庁してもらって助かります。
- 平日の営業時間を19時など延ばしてほしい。会社勤めだと行く間がない。厳しい。
- 転出・転入の手続きも土・日でやってもらいたい。
- 窓口には平日ほど行きにくいと思います。その配慮がもっとされると良いと思います。
- 土日でもできれば夕方までやってほしい。
- 土日曜日に取得できるので大変助かります。いつも利用しています。
- いきいき広場でも住民票などがとれるなど連携がとれている事はうれしいと思いました。
- 以前、土曜日に来庁したとき納税課の対応があいまいで納税者としてがっかりしてしまいました。土曜日は少人数でかまいません。しっかり対応できる職員の配置をお願いします。
- 閉庁日に対応して頂いた職員さんの説明が正規職員の方に伝わっていなかったことがありました。
- 平日仕事で来れないので、土日に窓口が開いているのは助かります。
- 土曜日だけでも17:00まで開設して頂くと大変ありがたいです。
- 日曜日にこのような「サービス」をしていただいて、大変感謝致します。
- 土・日の業務内容をもう少し増やしていただきたい。

◆ コンビニ交付

- たとえばコンビニエンスストアでの利用となると、いろいろ操作が必要になってくるので、どんどん年を取って来ると面倒になる。
- コンビニ等を絶対的に信用できない。便利になるのは良いが、個人情報をもっと大切に考えてほしい。
- コンビニエンスストアで個人情報は大丈夫か？
- 個人情報が守れるか心配。
- コンビニなどで印鑑証明がとれるとコンビニ店員の方しだいで情報漏れや悪用されてしまうか心配です。
- 是非、コンビニサービスを開始してほしいです。
- コンビニで住民票が受けとれることに抵抗がある。市役所は信頼できるが、コンビニの人はバイトの人なので信頼できないから悪用されるのは困る。

◆ その他

- 銀行口座が登録済になっていて手間がはぶけて良かったです。
- いつ来ても駐車場がいっぱいです。しかし市役所内に相当の人が居る様には感じられませんか。市役所来訪者以外に駐車場が利用されているのでは？
- ○○市役所より進む時間が早いから助かります。
- 時期によって待ち時間が長いことがあるが、それは別に気にしない。
- 授乳場所があると良い。
- 駐車場をもう少し土・日はあけてほしい。
- 受付によって印鑑の必要性（重要性）の度合がちがうように思う。
- 窓口に職員が少ない為、待ち時間が長い。お金の使い道を考えてほしい。
- 待ち時間がすごく長くなる時は教えてほしい。（以前すごく待った時があった。）⇒GLより指導あり
- 証明書等取得した際、A4の封筒があるとすごく便利。
- 各種税金の支払をクレジットカードでできるようにして下さい。
- 何に時間がかかっているか説明されると助かる。⇒GLより指導あり
- 書類に何度も同じ住所を書かなくてはいけないので大変。
- 昔に比べたら、ずいぶん役所内がすっきりきれいになり職員の方の対応もすばらしく良くなったと思います。
- 児童手当の書類の件：毎年同じ内容で提出するのに疑問を感じる。住民票が変わった人のみにしてほしい。
- 地方税が他都市に比べ高い。
- もう少しスムーズにしてほしい。
- ○○市に比べ高浜市役所は1番対応がいいと思います。今、住んでる○市よりも素晴らしいと感じました。○市は最悪です。規模の大小で忙しいからとかいう理由は通用しないと思いますから。
- 市民窓口グループ、人数ふやした方がよいと思う。
- 総合サービスの方に個人情報是不知られたくない。
- どこでも戸籍謄本がとれるようにしてほしい。
- 今日は涼しいのでいいが、いつも暑い。温度と湿度を安定して快適にしてほしい。
- 暑い！！
- 記載ミス等で申請書等を捨てたいと思ったがゴミ箱がないのが不便。咳こんでいる職員がマスクしてないのは不快。
- 照明明るすぎるかな？省エネ心掛けを。人感センサー等使用するといいかも。
- 電球の間引きをもっと実施し、省エネに取り組むべきではないのか？
- 仕事に必死で気付いてもらえない時が多い。大きな声で呼びわけにもいかないので、ボタンを押したら音や光が出るとかパソコン画面が消えるとか。
- もっと市民の声を聞き取ってもらえれば

4. 窓口改善報告

お客さまのご意見のもと、記載台（証明書発行用）等の改善に取り組みました。

《改善前》



申請書等の記入見本がわかりにくい！



《改善後》



住民異動申請書及び証明書交付申請書の記入見本を作成して、わかりやすく表示しました。

【証明書交付申請書の記入見本】

[illegible]

【住民異動申請書の記入見本】

《改善前》



《改善後》



《改善前》



平成〇〇年がわからない！



平成〇〇年がわからない！



《改善後》



平成〇〇年をカレンダーのある場所にわかりやすく表示しました。



平成〇〇年をカレンダーのある場所にわかりやすく表示しました。

5. 今後のサービス向上のために

窓口サービスアンケートを実施し、1,871人の多くの方からご回答をいただきました。ご協力いただきました皆さまに、厚くお礼申し上げます。

今回、高浜市では、窓口サービスをターゲットとしたアンケートをはじめて実施し、皆さまから、たくさんのご意見をいただきました。

全体的な職員等の評価とし、「職員等の対応がとても良かった」「丁寧でわかりやすい」「たいへん親切で良好でした。納税者として、たいへん満足です」などお褒めの声を多数いただいた反面、「早口だったので、もう少しゆっくりしゃべってほしい」「カウンターにお客さんが来た場合、すぐに職員は対応すること」「耳が悪いので聞き取りにくかった」などの厳しいご意見もいただきました。

これらのご意見に対しまして、今後も職員一同、甘んずることなく、世上に適したサービスを研究し、お客さまにとって快適で分かりやすい窓口対応を目指していけるよう再度意識を徹底していきたいと思えます。

貴重なご意見をありがとうございました。