

市民総合窓口センター 「窓口サービスアンケート」 調査報告書

平成29年10月

高 浜 市



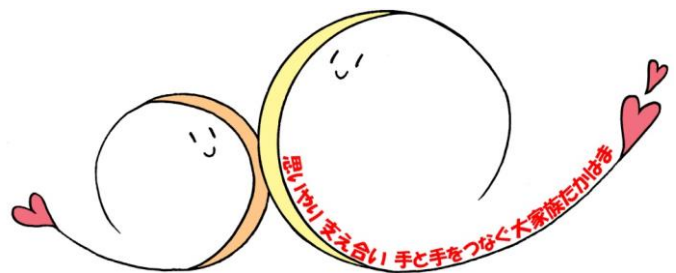
第6次高浜市総合計画 将来都市像

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. 今後のサービス向上のために	13 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、今後の窓口業務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29年4月3日（月）から平成29年5月31日（水）の56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（新庁舎） 市民総合窓口センター（1階窓口）

(4) 対象者

市民総合窓口センター業務窓口利用者

(5) 実施方法

市民総合窓口センター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

1,856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：窓口への案内（場所）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：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
----	------	-----	------	----

Q4：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があれば、利用しますか？（午前6時30分～午後11時まで利用可能／年末年始除く。）

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

Q5：コンビニエンスストアでのサービスを受けるには、マイナンバーカードが必要になりますが、マイナンバーカードをお持ちですか？また、作成しますか？

持っている	作成する	作成しない
-------	------	-------

Q6：土・日曜日の午前中（午前8時30分～午後12時15分まで／年末年始・祝日除く。）、市役所の窓口で各種証明書の交付をしていますが、コンビニエンスストアでのサービス開始後も利用しますか？

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

※コンビニ交付や窓口サービスについて、ご意見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

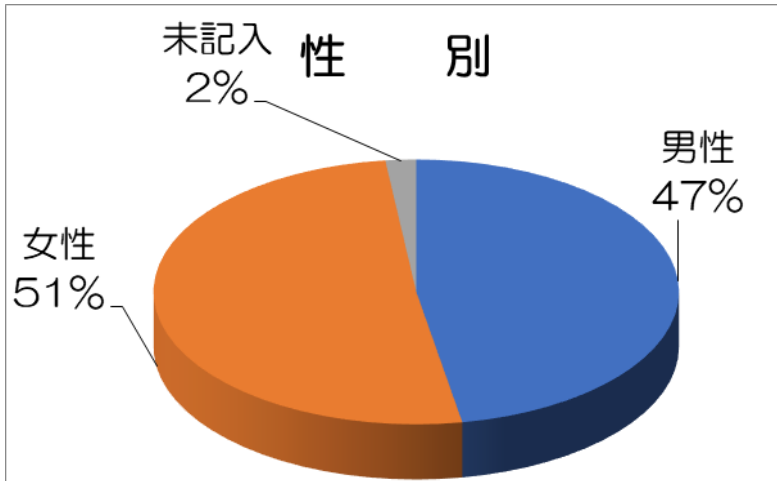
3. アンケートの結果

(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。

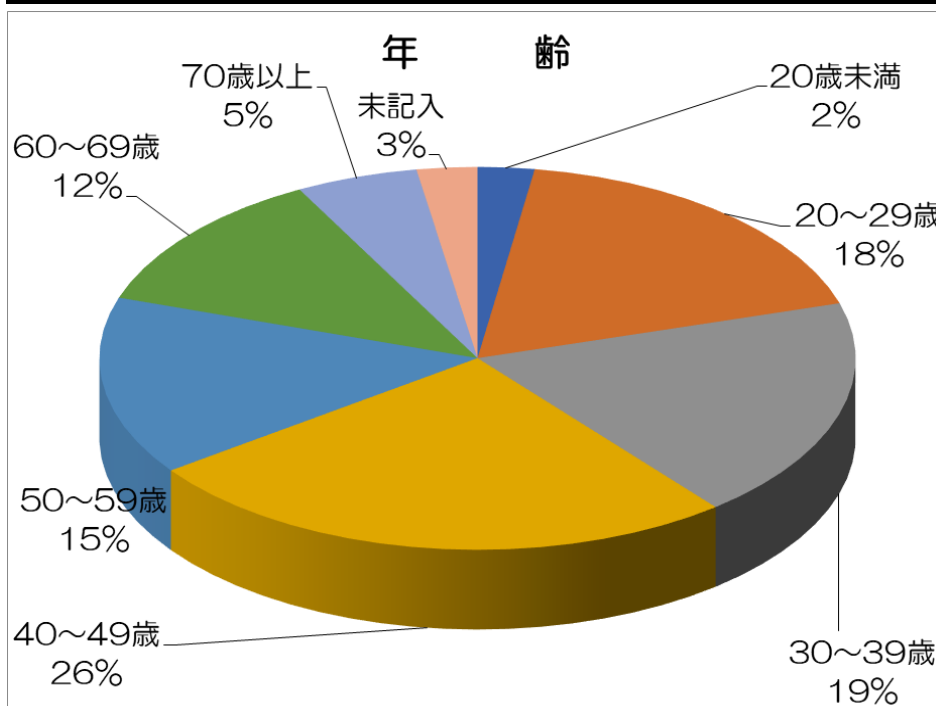
性別について

男 性	女 性	未記入	合 計
876	945	35	1,856
47%	51%	2%	100%



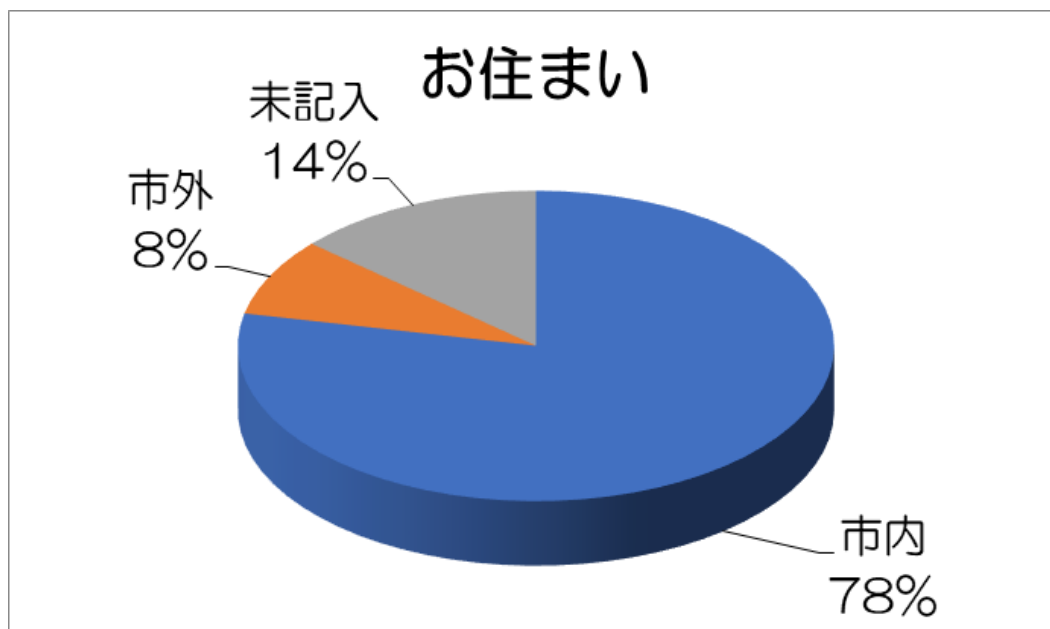
年齢について

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
45	333	349	480	280	224	97	48	1,856
2%	18%	19%	26%	15%	12%	5%	3%	100%



お住まいについて

市 内	市 外	未記入	合 計
1,454	150	252	1,856
78%	8%	14%	100%



利用者の形態

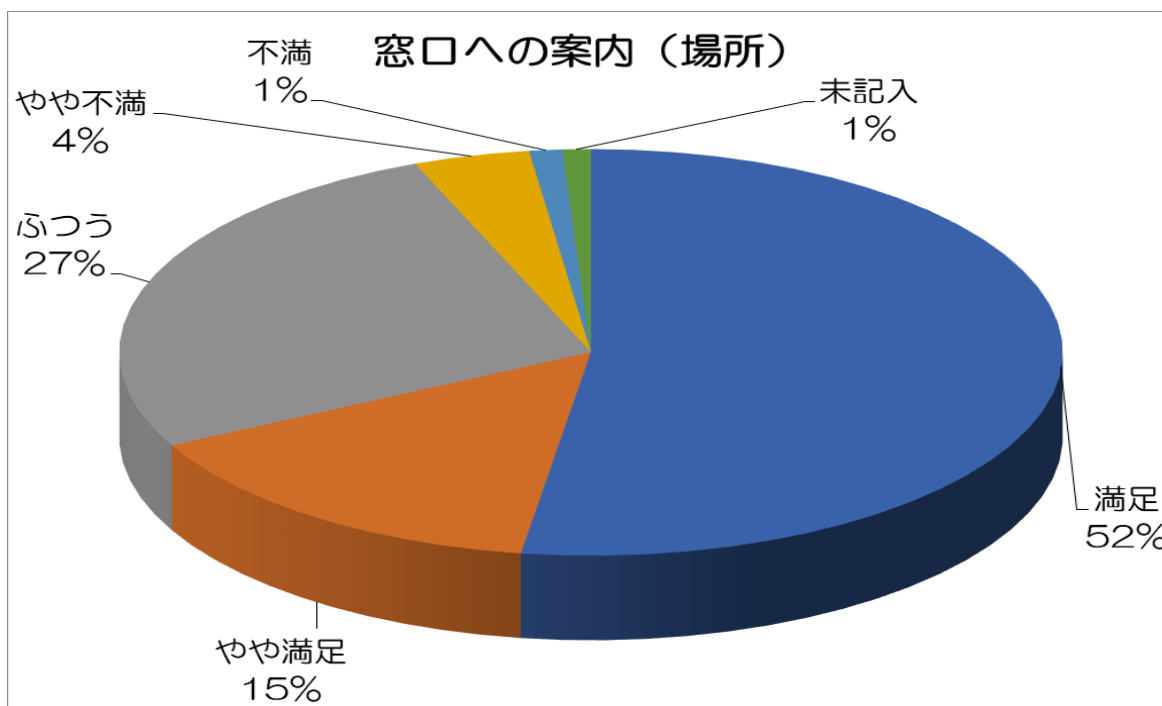
窓口を一番多く利用いただいている年代としては、40～49歳が26%となり、30～59歳までを合わせた割合は6割となりました。

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せていただくことができるよう、今後の窓口の在り方を検討していきたいと思えます。

また、70歳以上の方も5%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：窓口への案内（場所）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
972	279	492	74	21	18	1,856
52%	15%	27%	4%	1%	1%	100%



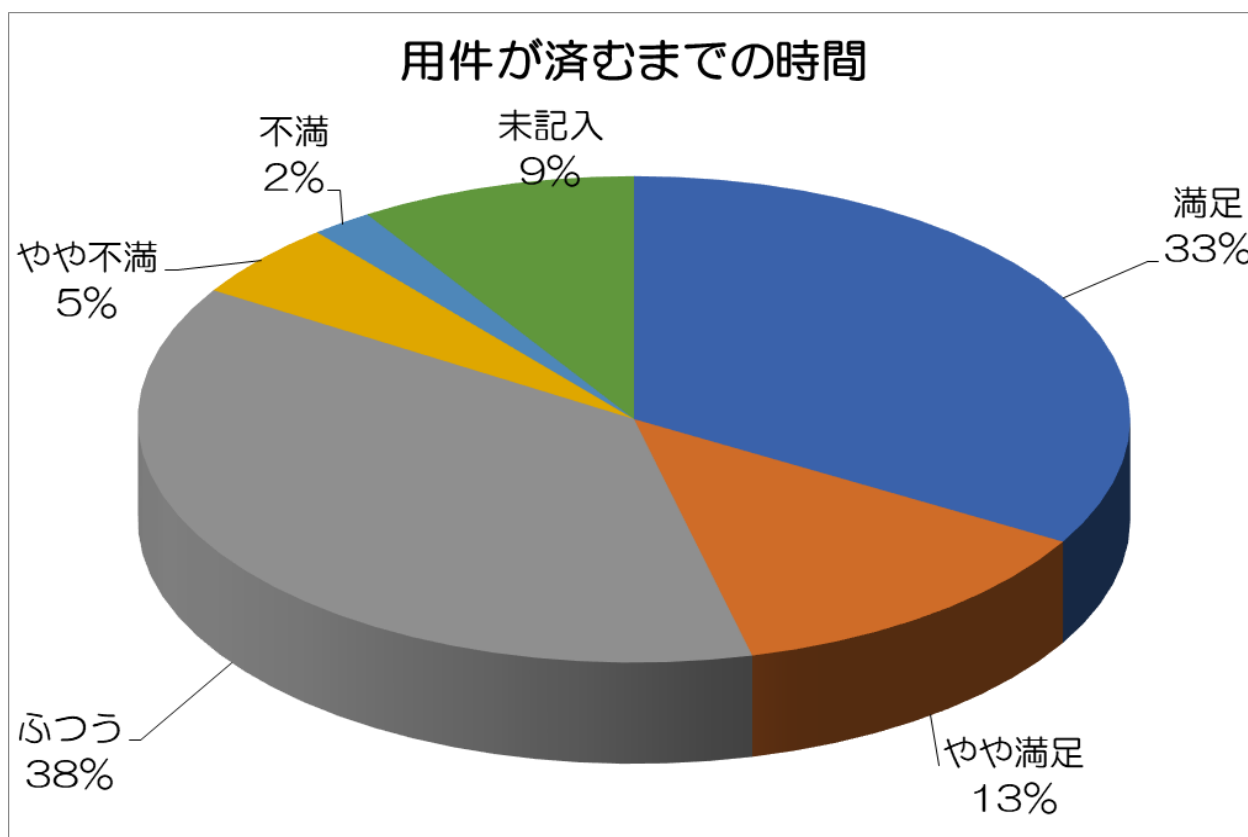
講 評

「満足」「やや満足」を合わせた割合が67%となりました。「新しい庁舎になり戸惑いもありますが、対応が親切でよいと思いました」「新庁舎開庁後、初めて利用しましたがとても良いと思いました」等のご意見をいただきました。

しかしながら、「受付の場所がわかりにくい」「受付を最初にする事がわからず、ウロウロしていました」と不満のご意見もあり、さらなる改善が必要と感じました。

Q3：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 っ っ う	や や 不 満	不 満	未 記 入	合 計
620	237	700	94	37	168	1,856
33%	13%	38%	5%	2%	9%	100%



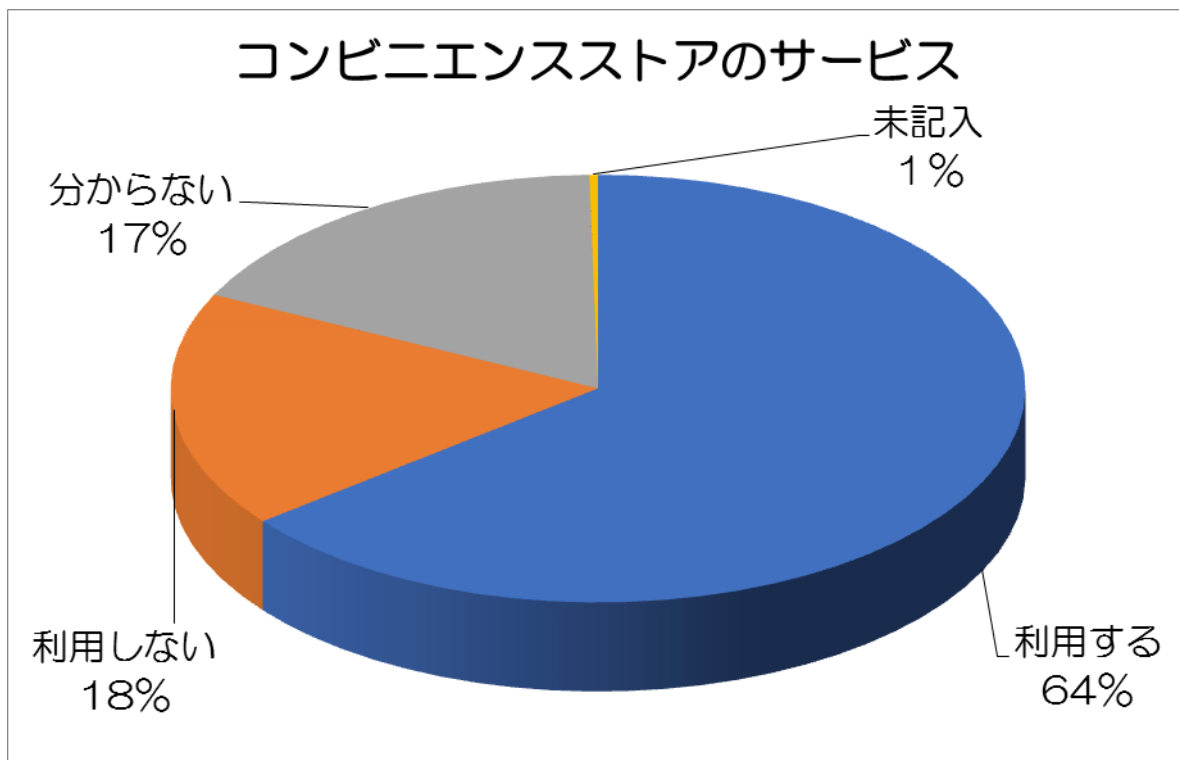
講 評

「満足」「やや満足」を合わせた割合が46%となりました。「市役所の窓口が遅すぎる」「混雑してもしていなくても毎回待たされるのでどうかしてほしい」との意見をいただきました。

待ち時間の短縮に努めてまいります。

Q4: 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があれば、利用しますか？(午前6時30分～午後11時まで利用可能/年末年始除く。)

利用する	利用しない	分からない	未記入	合計
1,194	332	324	6	1,856
64%	18%	17%	1%	100%



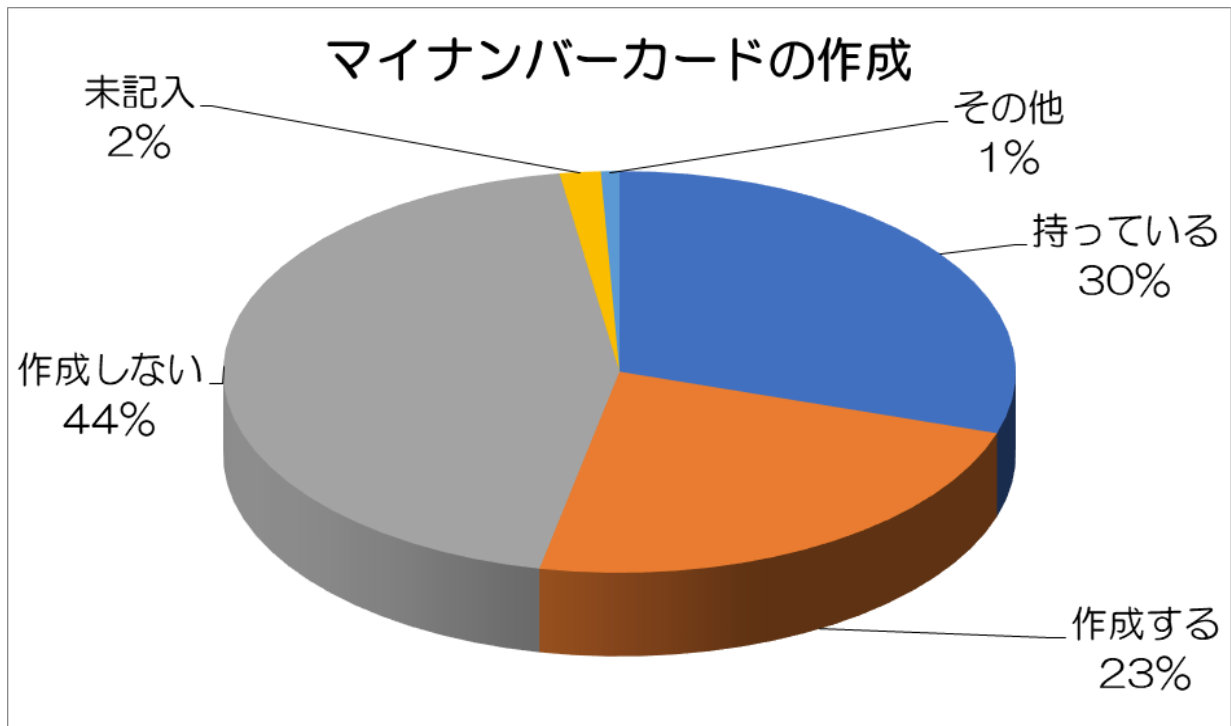
講 評

「利用する」の割合が64%となりました。「市役所が遠いため、コンビニが近くにあるので便利かなと思います」「平日に市役所に行けないため、コンビニでできるようになると嬉しい」というご意見をいただきました。

「利用しない」「分からない」という回答が合わせて35%となり、「個人情報の管理が心配」「内容によっては市役所の窓口で直接受け取りたい」というご意見をいただきました。

Q5：コンビニエンスストアでのサービスを受けるには、マイナンバーカードが必要になりますが、マイナンバーカードをお持ちですか？また、作成しますか？

持っている	作成する	作成しない	未記入	その他	合計
556	432	823	31	14	1,856
30%	23%	44%	2%	1%	100%



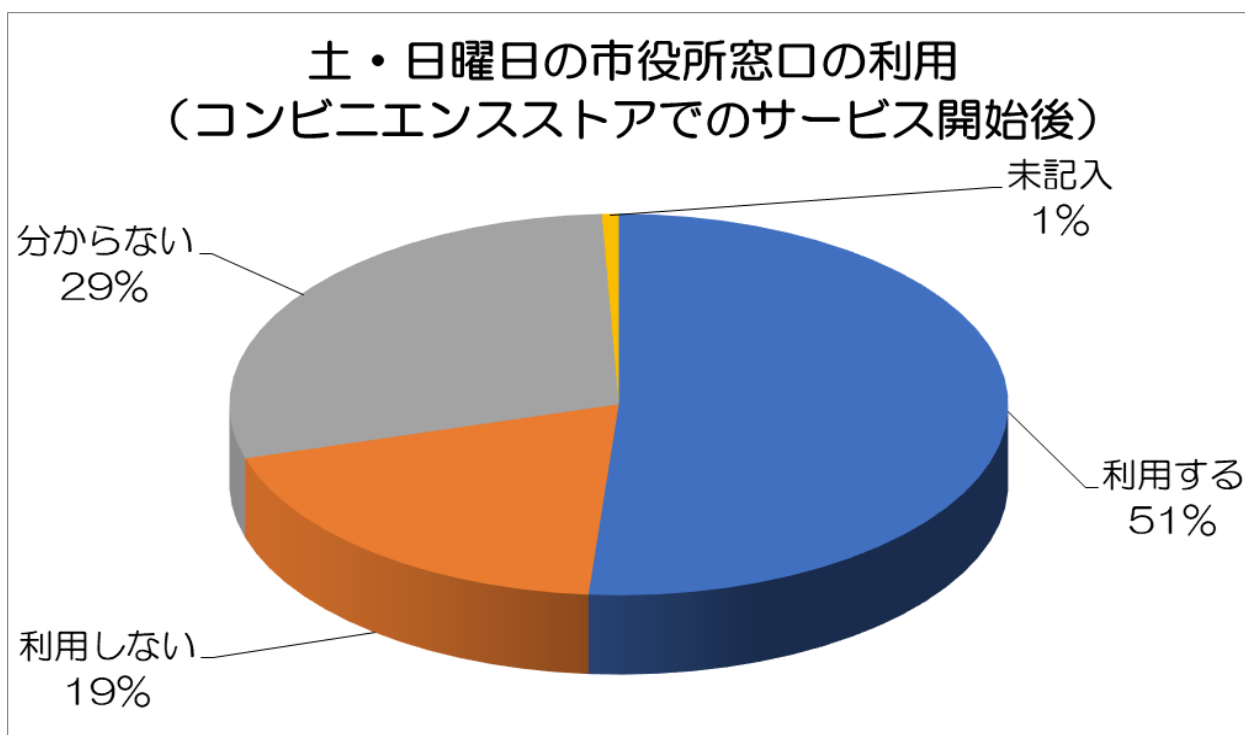
講 評

「作成する」という回答が23%に対して、「作成しない」という回答が44%となりました。

「セキュリティ上心配」「利用価値が良くなったら」「持ち歩くと失うことが心配」というご意見をいただきました。

Q6：土・日曜日の午前中（午前8時30分～午後12時15分まで／年末年始・祝日除く。）、市役所の窓口で各種証明書の交付をしています。コンビニエンスストアでのサービス開始後も利用しますか？

利用する	利用しない	分からない	未記入	合計
951	356	536	13	1,856
51%	19%	29%	1%	100%



講 評

「利用する」という回答が51%となりました。「平日は市役所に行けない」「わからない事は市役所でしか聞けない」というご意見をいただきました。

「利用しない」という回答が19%となり、「コンビニ交付が開始されたら、土日の証明書発行窓口で重複するサービスについては廃止してよい」というご意見をいただきました。

コンビニサービス開始後の土・日曜日の市役所窓口をどのように行うか考えてまいります。

(2) 利用者のご意見

窓口サービスアンケートにある「コンビニ交付や窓口サービスについて、ご意見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】

◇窓口案内の表示および配置等に対する意見

- ・受付を最初にする事がわからず、ウロウロしていました。
- ・受付の場所がわかりにくい。
- ・初めに番号札を取るのがわかりにくかったです。
- ・必要な記入用紙がわかりづらいので、入り口に係員さんが立ってくださっているとありがたいです。
- ・以前のが勝手にわかっていたので、システムがわかりづらい。
- ・新庁舎開庁後、初めて利用しましたがとても良いと思いました。
- ・証明書発行時の放送の音が小さくて聞き取りづらいです。
- ・各窓口で受付をしていないので自分の分が処理されているか不安で気分的に待たされている感じがする。
- ・本日の最初の窓口のところで3ヶ所に振り分けメッセージがあったがわかりにくかった。
- ・サービスには関係ありませんが、空いてるときは良いですが、待つ席が少ないと思います。座りにくいです。
- ・以前交付時、呼び出しの案内がわかりにくかったので声をかけてほしかったです。
- ・入り口の番号札に矢印をつけてわかりやすくしてほしい。
- ・他の市役所に比べると入ってからわかりにくかったです。
- ・以前と比べて時間がかかって不便を感じる。窓口と各ブースへの連携が遅い。タブレットで連携する必要があるのか不思議に思う。窓口サービスは何をサービスしているのか明確に可視化できるようにならないといけないと思う。
- ・呼び出し番号のディスプレイの表示がわかりにくい。現内容と表示がリンクされていない。住民票を出してもらっただけなのに時間かかりすぎ。
- ・タッチパネルは使えない。
- ・受付番号を窓口で渡してもらえた方が良い。
- ・新しくなって初めて来ました。きれいでわかりやすかったです。
- ・受付、書類記入後と2度手間がかかる。並んでいるときも以前あったので。
- ・銀行みたいな窓口サービスになったね。

◇職員の対応に対する意見

- ・窓口サービスetc満足しています。
- ・まち時間が長すぎる。
- ・人によって対応が違う所が気になった。
- ・わからない事を丁寧に説明してくれてとても良かったです。
- ・総合窓口での受付の人数が少なすぎる。
- ・以前より良くなっていると思います。
- ・何かと親切な人たちばかりです。高浜市役所の人とはぶんどこの市役所の人よりも親切だと思う。大満足。
- ・混雑してもしていなくても毎回待たされるのでどうかしてほしい。
- ・窓口対応の項目がないが、総合受付の対応がとても良かった。
- ・とても皆さん明るく接していただいてとても良かったです。
- ・新しい庁舎になり戸惑いもありますが、対応が親切でよいと思いました。
- ・以前より各種証明書の発行に大変時間がかかるようになったと思います。入り口に入ってから受付までが過剰サービスだと感じます。案内を望む人だけで良いのでは。それより発行を早くしてほしい。
- ・意外と丁寧な対応でした。案内の人が話しかけてくれるから、どこの窓口に行けば良いかわかりました。声をかけてくれなければ、どこに行けば良いかわかりにくい。
- ・10:42 請求書受付、11:08 作業着手、11:11 プリントアウト、11:17 交付。時間がかかりすぎです。
- ・転入して今回で3回目の来所です。手続きが少しでも短時間で出来るよう改善を進めてください。(お客様立場での業務)他市と比較し良い点を学ぶ。

◇コンビニ交付に対する意見
・市役所が遠いため、コンビニが近くにあるので便利かなと思います。
・コンビニは個人情報の管理が心配なので利用したくないです。
・コンビニ交付は大変便利ですが、内容によっては窓口で直接受け取りたいです。
・コンビニの場合、わかりやすい説明をつけてほしい。
・コンビニ交付に必要性を感じない。
・ひとりで簡単にできるならコンビニ利用もありですが、細かい内容でわかりづらい時は窓口で確認したいです。
・わかりやすくやり方などコンビニに貼っておいてください。
・コンビニだったら本人が市役所の行けない時間でも利用できるからとてもいいと思います。
・業務効率向上のためにコンビニで利用できるようにしてください。
・近くにあり便利だと思うが、わからないことなど直接聞ける窓口の方が安心感がある。
・利用が簡単であれば利用すると思う。
・セキュリティがしっかりしているのであればコンビニでも利用したい。
・コンビニの場合、窓口での会話・相談の面で市役所よりも良くないと思います。（交付申請書の記入でいろいろ迷うことがあるので相談したい。）
・コンビニは利便性はあるが、個人情報の安全性に不安を感じる。
・住民票や印鑑証明など一年に一度も発行が必要ないため、そのためにわざわざマイナンバーを作ろうとは思わない。
・個人の大事な資料をコンビニで受けたくない。
・コンビニ等の交付は個人情報秘密保持の面で不安あり。
・個人情報に関わることなのでコンビニで利用しようとはあまり考えられないのが現状です。
・マイナンバーの提出を必要とせず利用できるようにしてほしい。
・利用したいがマイナンバーカードは作りたくない。
・犬の予防接種の登録なども出来るようにしてほしい。（コンビニで）
・仕事で忙しいのでコンビニサービスはとてもありがたいと思います。
・便利すぎる必要はないと思います。土日の午前に窓口が利用可能であれば十分。
・コンビニ以外のスーパー等でも利用できるとありがたい。
・平日は仕事をしていて、土日も用事があったりするため、なかなか市役所に来ることが出来ないため、コンビニのサービスがあるとありがたいです。
・365日24時間窓口が開いているととてもありがたい。
・近くにコンビニがたくさんあるのでやってくれれば大変助かります。
・コンビニ交付は不要、コンビニで個人情報出したいくない。
・大事な書類を簡単にコンビニで発行できてしまうのは便利であることより、心配の方が大きい。なんだか悪用されないか心配です。
・マイナンバーカードがいないならコンビニ交付を利用する。
・コンビニ交付と窓口サービスでの発行はどちらも同じ金額ならコンビニで発行のが便利だと思うし、使用したい。
・今のところ、コンビニ交付に必要性を感じないので窓口サービスをもっとよくしてほしいです。
・コンビニは利用しやすいが役場などは利用しづらい（わかりにくい）、入りにくい。
・マイナンバーカードがないと利用できないのなら、市役所窓口まで来る方が便利かなと思います。（カードがたくさんあって管理が大変なので。）
・個人情報のセキュリティをしっかりしてほしい。
・マイナンバーカードが必要となっていますが、マイナンバーカードが無くても利用できるようならならないでしょうか？
・証明書は市役所でいいと思います。マイナンバーカードを持ち歩くと失うことが心配。コンビニでは細かい所は聞けなくて困ると思う。
・窓口での手続きだとわからない事や間違った手続きなどその場で確認できるので、コンビニ交付より窓口を利用します。
・便利にはなると思いますが、証明書などが必要になることは多くないので、市役所に来るんだろうと思います。（コンビニ交付について）
・コンビニ交付の場合、セキュリティや個人情報の保護など気になる点もあり、窓口サービスが安心感がある。
・窓口の方が安心感あるので、コンビニ利用はしたくない。

◇時間外窓口に対する意見

- ・夜間もサービスがあると助かります。
- ・土日に市役所が開いているのが非常に便利であります。
- ・平日は市役所に行けないため、とても助かります。職員みなさまに感謝です。
- ・日曜日でも開庁していただけることは大変嬉しいですが、実は開庁していることを知らなかったのので、宣伝をもっとしてほしい。（開庁時間も合わせて）PRしてほしい。
- ・午後でも市役所の窓口を開けてほしい。14時までとかで良いので。この1、2時間だけでも利便性が違う。
- ・コンビニで証明書が取得できれば便利ですが、いろいろわからない事は市役所でしか聞けないので、土日の午前の受付は嬉しいです。
- ・マイナンバーカードを使用するのではなく、印鑑証明書カードだけで取ることができるといいと思います。土日に市役所が開いていることは大変便利でいいことだと思います。
- ・コンビニ交付が開始されたら、土日の証明書発行窓口で重複するサービスについては廃止してほしいと思います。
- ・土日対応していただけるのはとても嬉しい。いつもありがとうございます。
- ・日曜日の窓口が開いてくれるのはすごくありがたい。
- ・土日のどちらかの午後に窓口サービスをやっていると助かる。
- ・土日でも証明書がもらえるのはありがたいです。
- ・土日ありがとう。
- ・PM8：00くらいまで市役所の窓口を開いてほしい。（週に一度とか）
- ・土日の対応がありがたいです。
- ・土日に市役所がやっているのはありがたい。ありがとう。
- ・わからない事が聞けるので、土日に窓口がある事は大変助かります。ありがとうございました。
- ・土日でも窓口サービスがあって助かります。

◇その他の意見

- ・足が不自由なので、パーキングを近くをお願いしたいです。
- ・市役所に来るのはいいですが、駐車場がないので困る。
- ・自販機を1階に戻してほしいです。
- ・英語やポルトガル語での利用ができれば素晴らしいです。
- ・駐車場が狭いです。
- ・駐車場を広くしてください。
- ・柱が邪魔で狭い。
- ・固定資産税の納付期限が過ぎた場合でも納付できるようにしてもらいたい。
- ・立体駐車場が必要だと思います。
- ・窓口の案内する人について、有能な職員の方々になく市民のボランティア（希望する方）を活用してみてもどうですか？
- ・男性のトイレについて。小便、大便の周囲の清掃が汚い。
- ・現在の郵便ポストについて。坂道、狭い歩道にあり、足の悪い老人には誠に投函しにくい。掲示板（移動後）の横あたりに移してほしい。
- ・戸籍（相続）謄本をとりに来ましたが、かなり時間がかかりイスに背もたれがないとかなりきつい。年配の人はつらいと思う。なんとかありませんか。

4. 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、1,856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、窓口サービスや証明書のコンビニ交付などに関するアンケートを実施し、皆さまから、たくさんのご意見をいただきました。

全体的な評価とし、「新庁舎開庁後、初めて利用しましたがとても良いと思いました」「わからない事を丁寧に説明してくれてとても良かったです」「仕事で忙しいのでコンビニサービスはとてもありがたいです」などお褒めの声を多数いただいた反面、「他の市役所と比べると入ってからわかりにくかった」「まち時間が長すぎる」「コンビニは個人情報の管理が心配なので利用したくない」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。