

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30年7月

高 浜 市



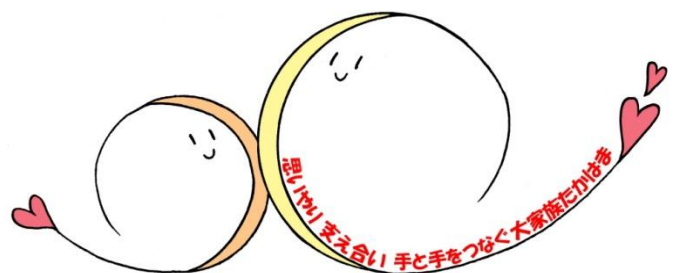
第6次高浜市総合計画 将来都市像

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. 今後のサービス向上のために	14 ページ



1. 調査概要

(1) 調査目的

高浜市では、実際に窓口に見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30年4月1日（日）から平成30年4月29日（日）の29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（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

638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、該当する項目に○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：どのような用件でしたか？

証明書（住民票など） 住所異動 その他（税金、保険医療、ごみ袋など）

Q3：目的の窓口へはスムーズに行くことができましたか？

満足 やや満足 ふうつう 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 ふうつう やや不満 不満

Q5：待ち合い場所は、いかがでしたか？

満足 やや満足 ふうつう やや不満 不満

Q6：現在の総合窓口（証明書および住所異動の受付）の場所はわかりやすいですか？

わかりやすい わかりにくい どちらでもない

Q7：マイナンバーカードをお持ちですか？また、お持ちでない方は作成されない理由を教えてください。

持っている 持っていない（理由： ）

Q8：平成29年11月1日よりマイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアで住民票や印鑑証明を取得できるサービスが始まっていますが、知っていますか。

知っている 知らない

※その他、窓口サービス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

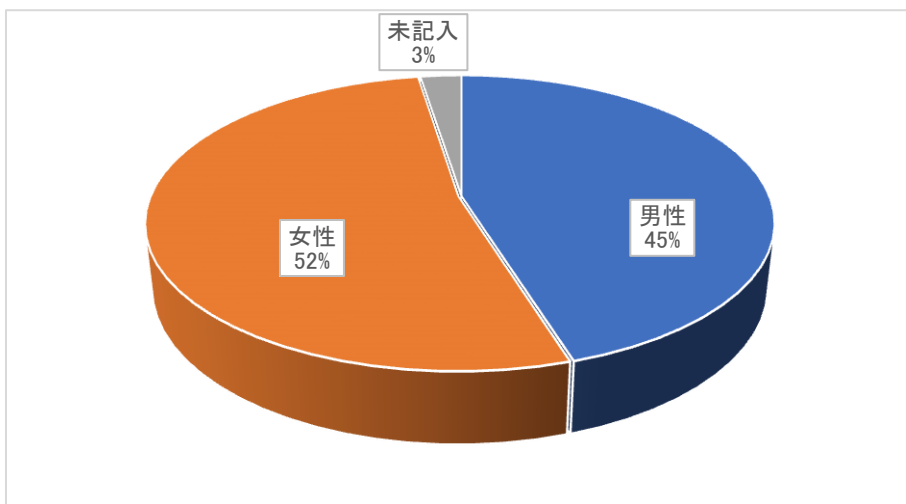
3. アンケートの結果

(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。

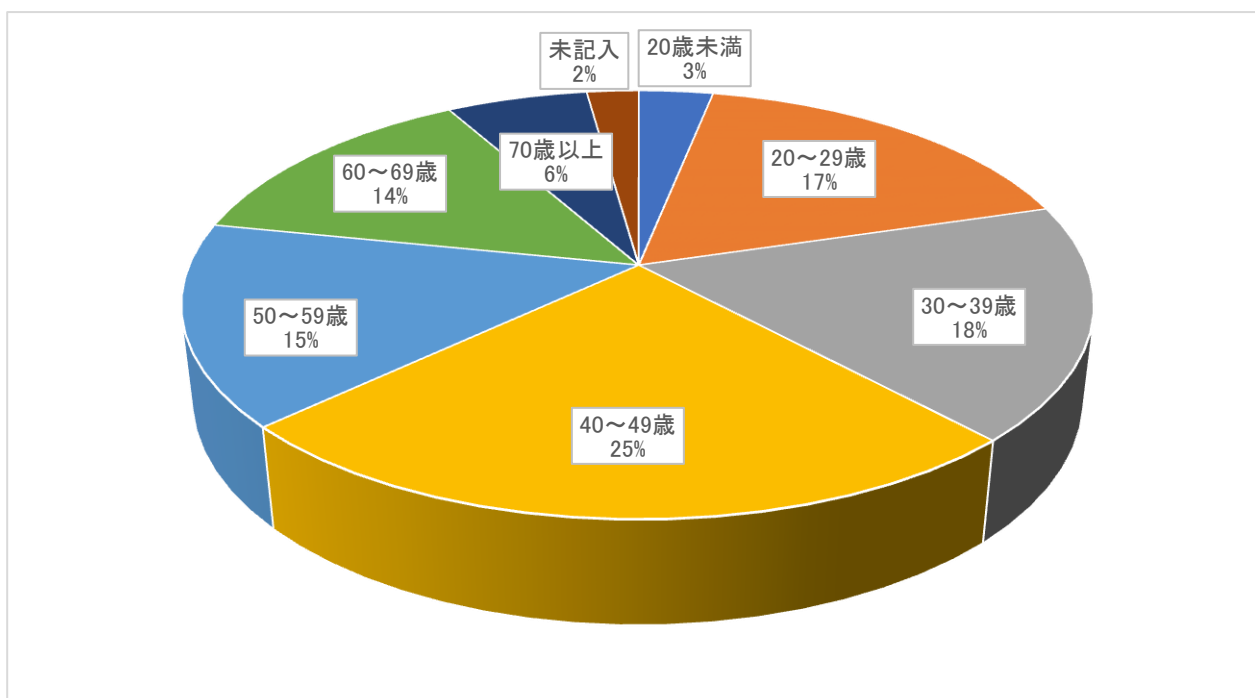
性別について

男 性	女 性	未記入	合 計
288	334	16	638
45%	52%	3%	100%



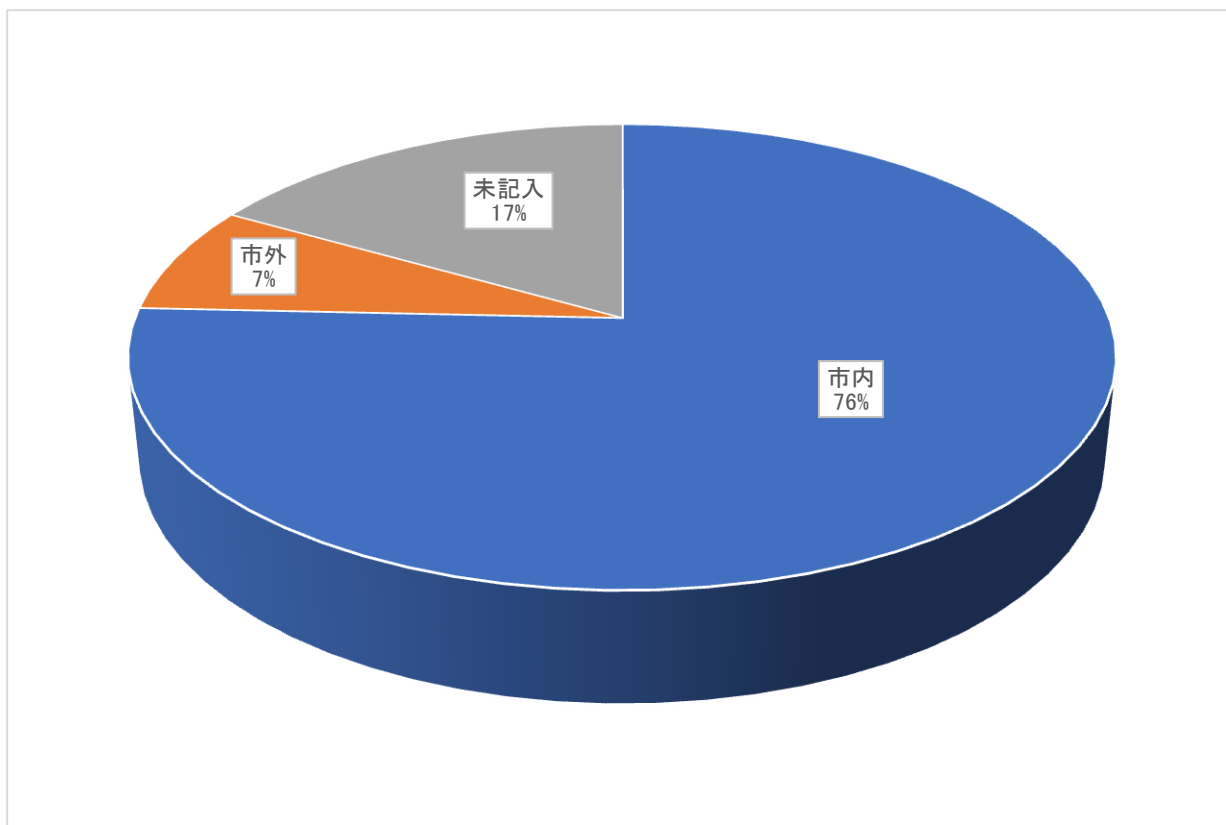
年齢について

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
20	110	113	159	97	87	38	14	638
3%	17%	18%	25%	15%	14%	6%	2%	100%



お住まいについて

市内	市外	未記入	合計
483	48	107	638
76%	7%	17%	100%



利用者の形態

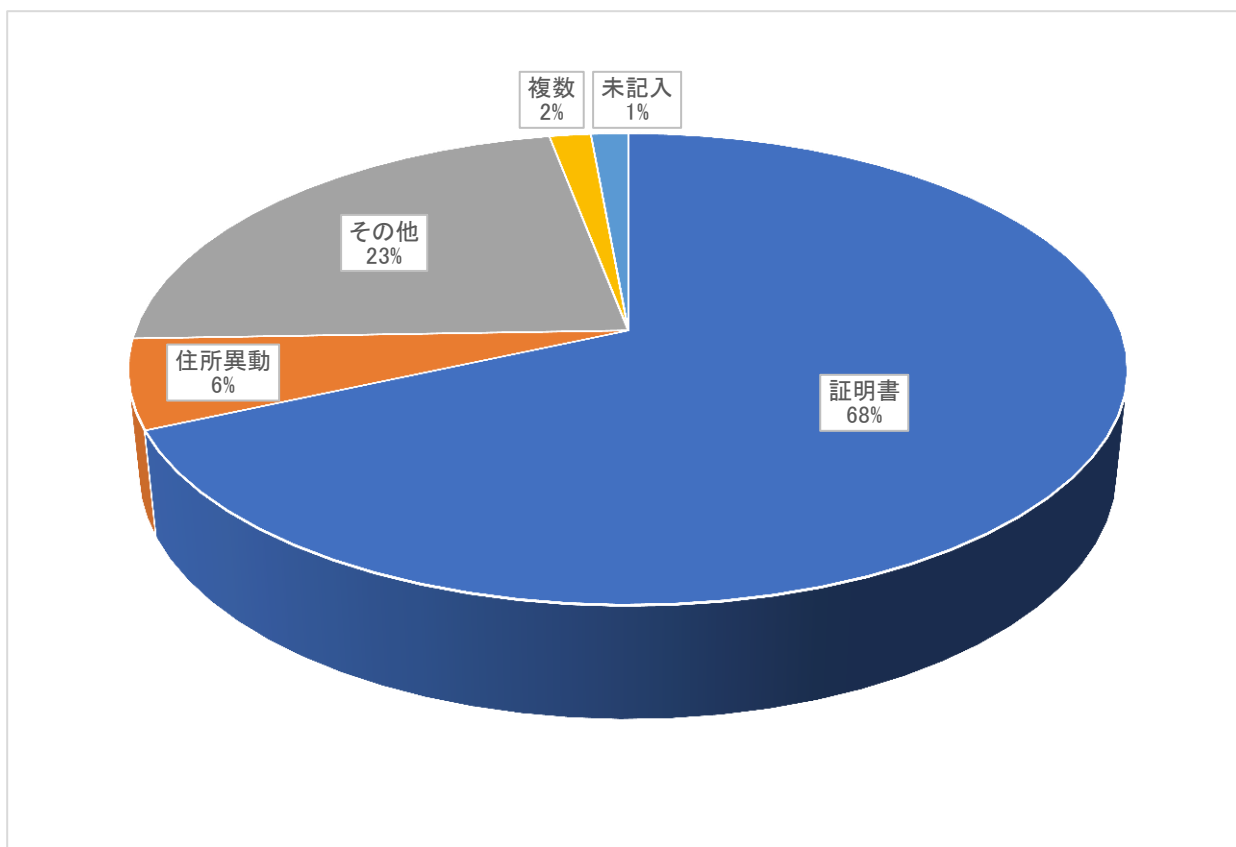
窓口を一番多く利用いただいている年代としては、40～49歳が25%、30～59歳までを合わせた割合は58%でした。

仕事などを持っている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かなど、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歳以上の方の利用も6%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：どのような用件でしたか？

証明書	住所異動	その他	複数窓口	未記入	合計
436	39	144	10	9	638
68%	6%	23%	2%	1%	100%



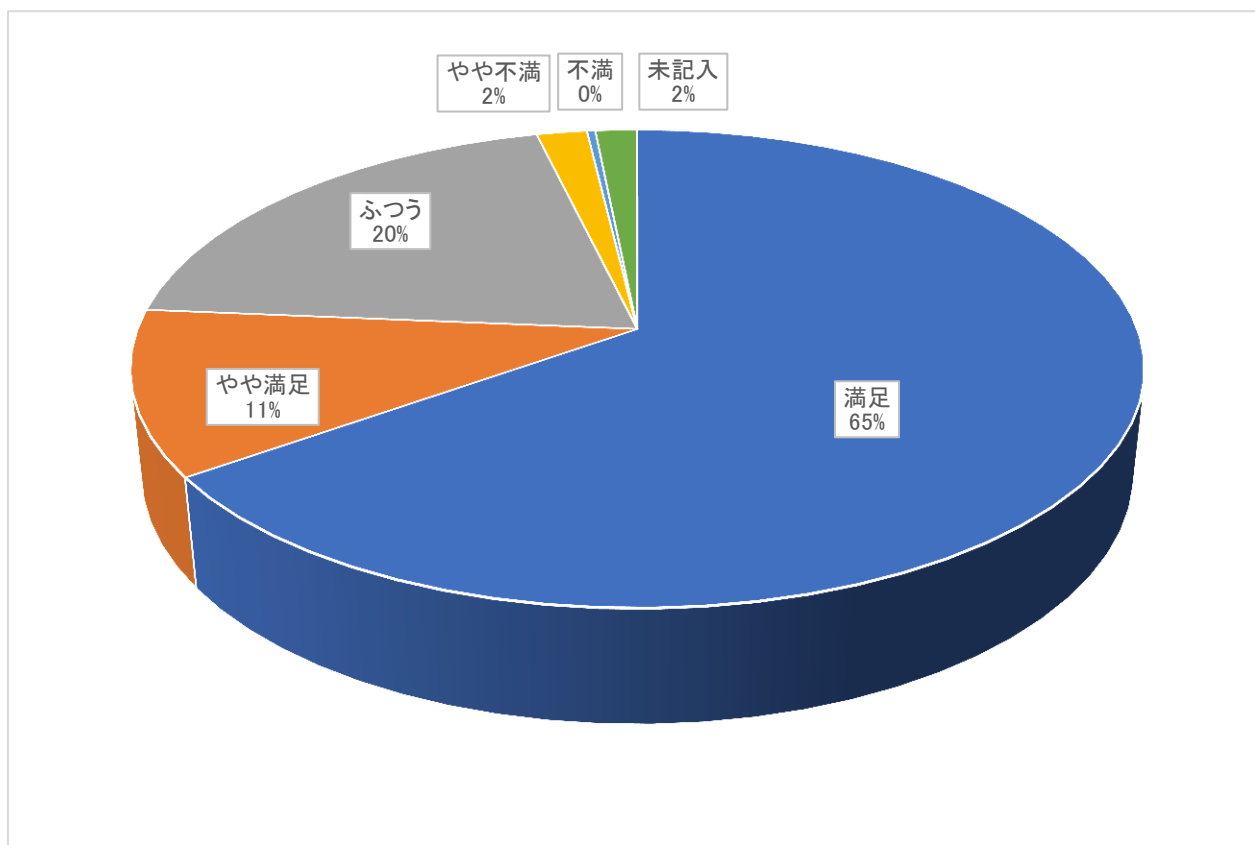
考 察

住民票や印鑑証明書などの各種証明書申請で来庁されるお客様が68%で、来庁者の約7割の方が比較的短時間で用件が済むということがわかりました。

短時間で用件が済む各種証明書申請と、時間を要する異動・相談の申請窓口を区別するなど、今後の窓口の在り方（窓口の受付・処理の体制）を検討していきたいと思えます。

Q3：目的の窓口へはスムーズに行くことができましたか？

満 足	やや満足	ふつう	やや不満	不 満	未記入	合 計
416	71	127	12	2	10	638
65%	11%	20%	2%	0%	2%	100%

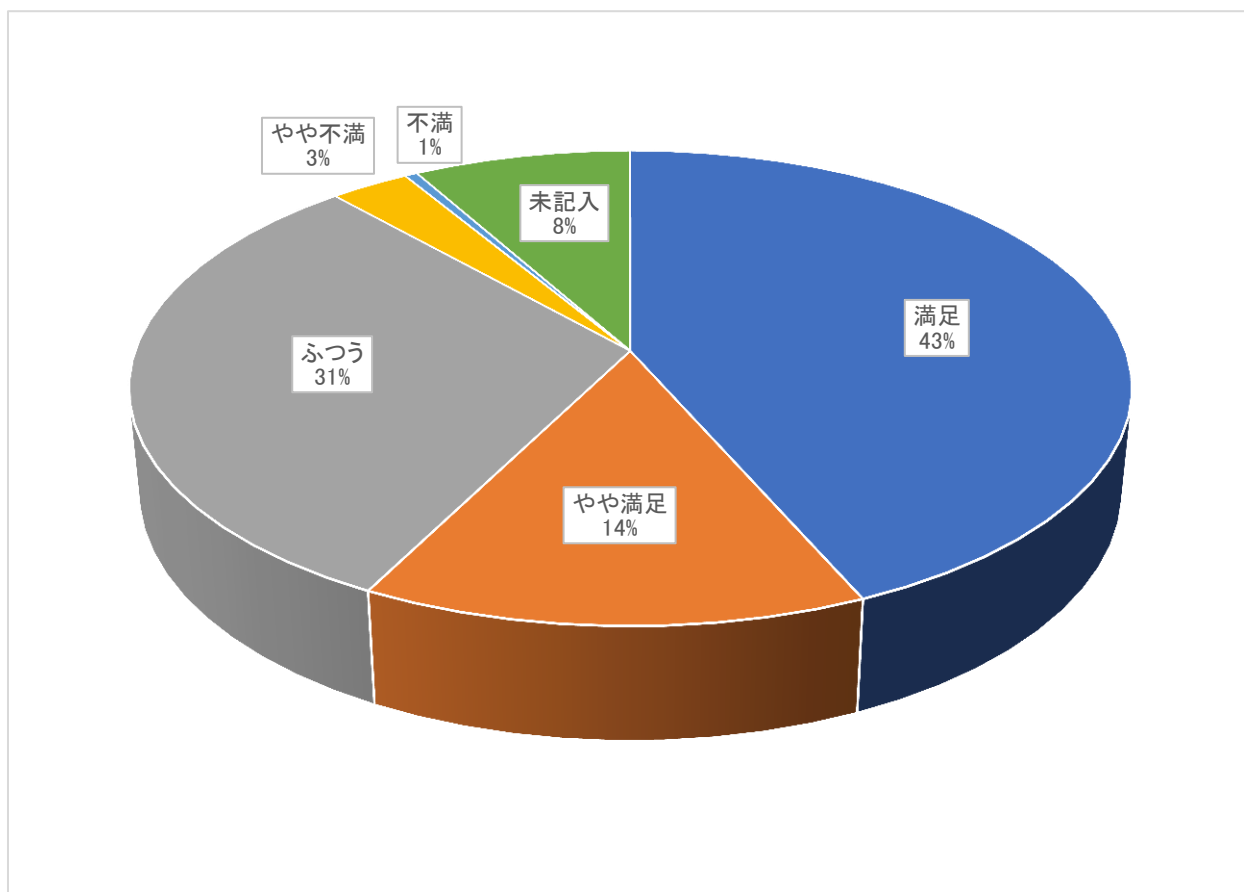


考 察

「満足」「やや満足」を合わせた割合が76%でした。
 しかしながら、「窓口がわかりにくい」「案内の人がほしい」とのご意見もいただいたため、お客様がスムーズに目的の窓口に行くことができるよう、窓口の案内表示を設置するなど改善を行いました。

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
277	90	197	19	3	52	638
43%	14%	31%	3%	1%	8%	100%

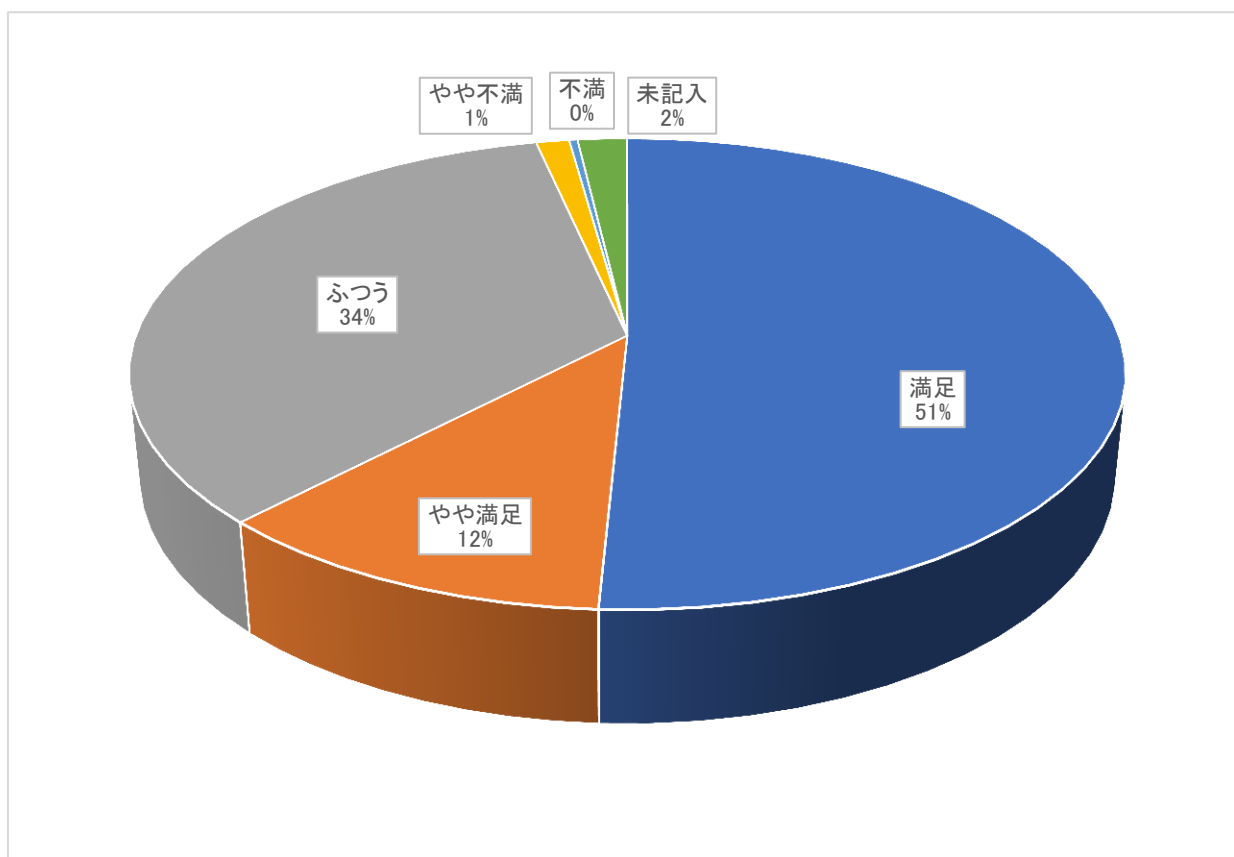


考 察

「満足」「やや満足」を合わせた割合が57%でした。
 「待ち時間が長い」「高齢者が住所異動手続きに来たが、長時間かかりすごくつらい思いをした」とのご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。

Q5：待ち合い場所は、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
324	73	219	8	2	12	638
51%	12%	34%	1%	0%	2%	100%



考 察

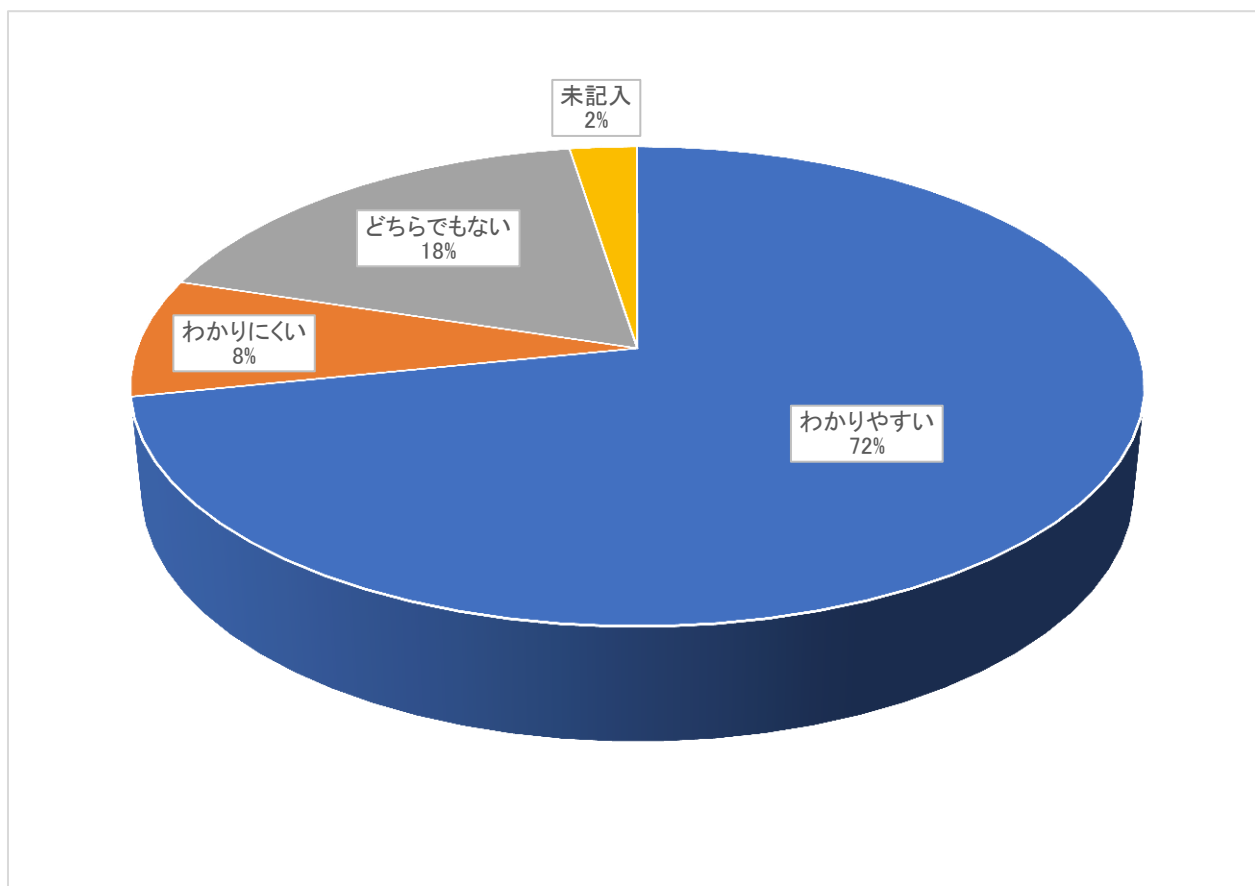
「満足」「やや満足」を合わせた割合が63%でした。

「せまい」「プライバシーの確保ができない」「落ち着かない」とのご意見をいただきました。

待ち合い椅子の向きを変えるなど、少しでもプライバシーの確保ができるよう努めてまいります。

Q6：現在の総合窓口（証明書および住民異動の受付）の場所はわかりやすいですか？

わかりやすい	わかりにくい	どちらでもない	未記入	合計
458	51	113	16	638
72%	8%	18%	2%	100%

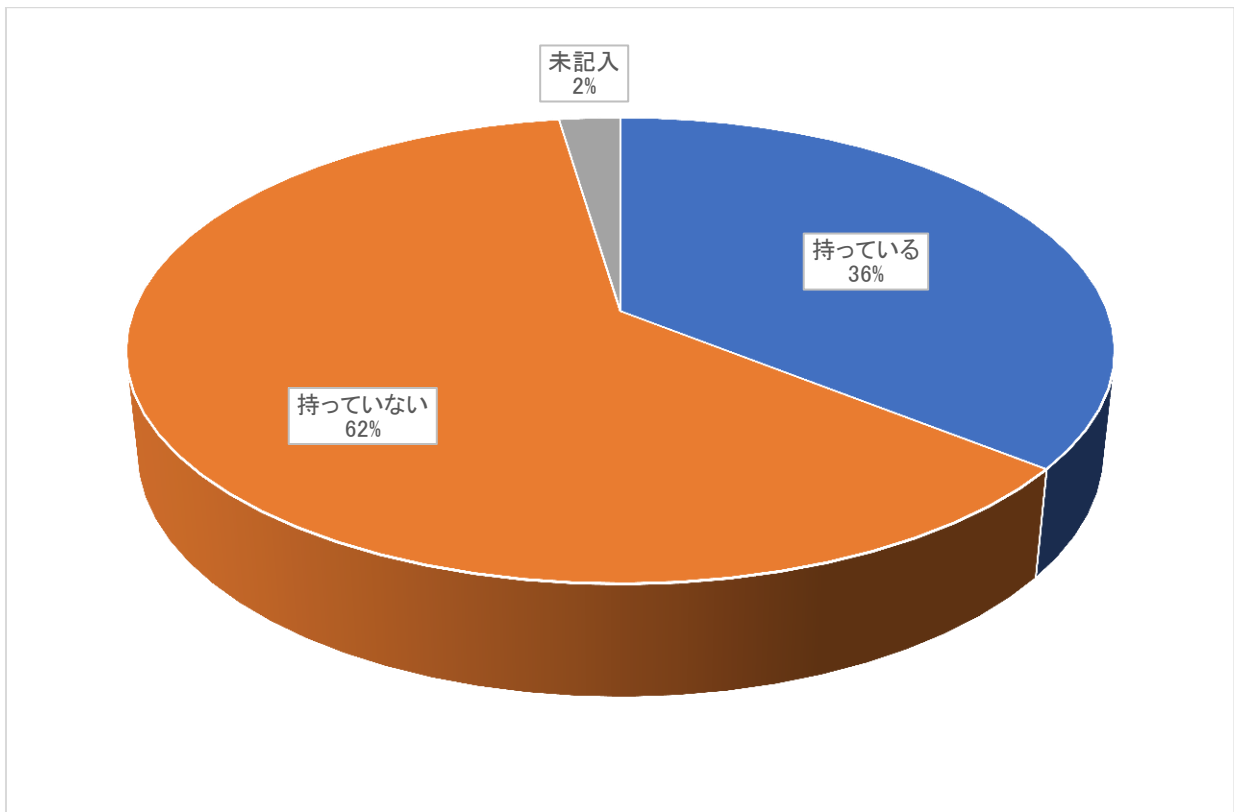


考 察

お客様からのご意見・ご要望等を踏まえ、より良い窓口サービスを構築するため、総合窓口体制の見直しを行い、総合窓口の機能を市民窓口グループ内に集約しました。今後もより良い窓口サービスが提供できるよう窓口改善に取り組んでまいります。

Q7：マイナンバーカードをお持ちですか？また、お持ちでない方は作成されない理由を教えてください。

持っている	持っていない	未記入	合計
228	395	15	638
36%	62%	2%	100%



考 察

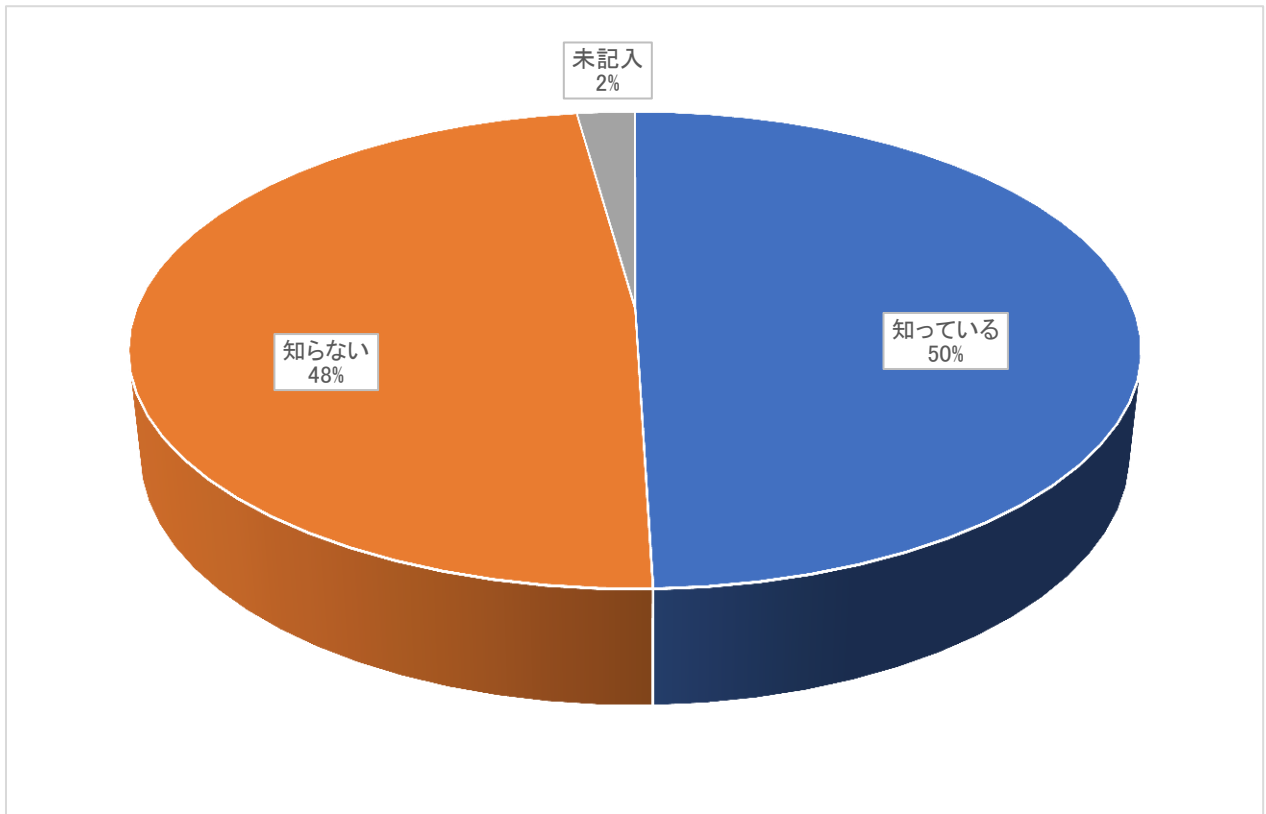
平成30年7月現在の高浜市のマイナンバーカード交付者数は4,236人（人口比率8.8%）です。

カードを作成されない理由として「必要性が感じられない」が最も多く、他には「申請手続きが面倒」「申請の仕方がわからない」「不安である」「申請の時間がない」とのご意見がありました。

これらのご意見を参考にマイナンバーカードの普及に取り組んでまいります。

Q8：平成29年11月1日よりマイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアで住民票や印鑑証明を取得できるサービスが始まっていますが、知っていますか。

知っている	知らない	未記入	合計
316	308	14	638
50%	48%	2%	100%



考 察

「知らない」という回答が48%でした。

マイナンバーカードをお持ちであればコンビニで住民票や印鑑証明などの各種証明書の取得ができるということが、市民の方に周知されていないことが判明しました。

マイナンバーカードの普及および証明書コンビニ交付利用率を向上させるため、窓口等において引き続きPRに努めてまいります。

(2) 利用者のご意見

窓口サービスアンケートにある「その他、窓口サービス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。

《ご意見》

- 前よりスムーズに用がたせます。
- 臨時駐車場の案内がよくわからなくて困った。
- 活気がない。できる事なら来たくない。
- コンビニにおいて、カード一つで簡単に発行できたりするのが逆に嫌。
- 今までいった窓口で案内の方が番号を案内してくれたが、本日は不在で直接窓口へ出向いた。少し戸惑った。「直接窓口へお越しください」などの案内があると良いと思います。
- 係の方親切で満足致しております。長い間この市に住まわせていただきありがとうございます。
- 4番窓口医療の表示が上にもあるとわかりやすい。
- 記入場所がドアの近くで書いているときにドアが開くと風で紙がぴろぴろして書きにくかったです。
- 初めて伺ったが、案内していただきましたのでスムーズに。
- わかりにくいです。用紙の枠が細すぎ。
- 早く駐車場が完成してほしい。
- 前日、知人が老母と来て異動手続きに来たが、2時間近くかかり高齢者にはすごくつらかったと言っていました。
- 清潔で、親切、良いと思います。駐車場が・・・
- 受付の方は親切で気が利いてよいのだが、こちらは不案内なのでこちらのペースに合わせてゆっくり話してくれると嬉しい。なんかテキパキしているとやっつけ仕事で客の相手は面倒なんだろうなって思っちゃうよ。聞き取りにくくて聞きなおしたけど何度も聞き返すのは申し訳なくて。
- 受付の方に声をかけていただいたのでスムーズに動くことができた。標準がわからないんだけど結構待った。他に待っていないようだけど奥の席の女性の方が二人ですっとしゃべっているのが気になった。コンビニの店員が信頼に足りるのかな？
- 総合窓口の方がすぐに声をかけてくださり助かりました。
- 窓口の案内が毎回かわり職員は毎日のことかもしれないがたまに来る人にはわかりづらく説明不足で気分がよくない。どうしたらよくなるのではなく、人間は感情がその時の気分にかかわる。説明は毎回するべきだと思う。
- 市役所に入ってすぐに対応していただき、迷わずにできました。親切な対応で嬉しいです。
- 障害対応、付き添いなくてもできますか？
- ウォータークーラーを設置してほしい。
- 税務の男性職員が親切に対応していただいた。
- 駐車場の位置がわかりづらかった。線路を越えて交差点のところまで看板を見て右折したが見つけられず、Uターンして市役所に戻ると中に看板を見つけてようやくとめれた。
- コンビニエンスストアで住民票等が取得できるサービスについてもっと広報すべき！！良いサービスだと思う。

- お昼だったからいなかったのか、一人案内の人がほしいですね。どこに訪ねればいいのかわからない。歩く靴音が気になる。
- すぐに対応してくれてよかったです。
- 親切に教えてくださってありがとうございました。
- 手早くしていただきました。ありがとうございました。
- 総合窓口と担当窓口の連携がうまくいっていない気が時々する。
- 市役所の中に入ってすぐ案内があったので分かりやすかったです。
- 係の方に聞かないとどこの窓口かわからない。
- わかりやすい対応。
- 市役所が狭い。
- 明るくてとても雰囲気が良いです。
- 親切でした。
- とてもきれいな市役所になりました。明るくて良いです。
- きれいになった。食堂を作れば？
- コンビニで住民票等を取得できるサービスについて、できれば市役所できちんとしてほしい。安全？
- ご苦労様です。日曜日ありがたいです。
- 他の市をいくつか移り住みましたが、高浜市役所の方はテキパキとしていてとても良いです。いつもお世話になります。
- 市・区役所の中でもすっきりと片付いていて広く感じました。
- 市役所という市の中心となる場所にかかわらず住民登録とともに児童手当、学校関連の手続き等すべてワンストップで出来ないことが理解できません。わざわざ庁舎を移動しなければ手続き出来ないという事は市役所の機能としていかなものなのか！何の為に新しくしたのでしょうか？
- せまい。プライバシー確保できない。落ち着かない。
- 今まで縁がなかったのではじめてきた時から親切に対応していただけて喜んでます。狭くなったが分かりやすいと感じました。
- 窓口がわかりにくい。
- 4月3日午前中の混雑には驚いた。混雑時の職員増員対応ができるといいと思いました。
- とても丁寧でわかりやすいです。
- 待合場所がわかりにくい！並んでいるかわからなかった。
- がんばってください！
- 窓口の外に一人立っているといいなと思います。日頃全く来ないのでどこに行けばいいか不安です。声をかけれるところにいてくれるといいです。
- 待ち時間が長い。
- 最初にどこに行けば良いかわからない。
- 手続きがわかりにくかったです、職員の方が丁寧に教えてくれました。入り口に入ってからどこに行けばいいのかわかりにくい。
- 前回相談に来たときに、日曜日の午前中に市役所の窓口で手続きができることを教えていただきました。ありがとうございました。親切です。

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、638人も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。

全体的な評価とし、半数以上のお客様から「満足」「やや満足」との評価をいただきましたが、「待ち時間が長かった」「こちらのペースに合わせてゆっくり話をしてくれると嬉しい」などのご意見もいただきました。

また、コンビニで住民票や印鑑証明などの各種証明書の取得ができるということが十分に周知されていないということも判明いたしました。

これらのご意見・結果に対しまして、今後も職員一同、よりよいサービスを研究し、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っております。

貴重なご意見をありがとうございました。