

市民サービスのニーズ調査について（調査結果）

実施期間：R8.1.19～R8.1.25

回答総数	2001
------	------

属性	人数	割合
社会人	1,217	61%
学生	13	1%
無職	488	24%
その他	230	11%
回答しない	53	3%
合計	2,001	100%

年齢	人数	割合
19歳以下	10	0%
20歳～29歳	79	4%
30歳～39歳	346	17%
40歳～49歳	370	18%
50歳～59歳	519	26%
60歳～69歳	458	23%
70歳～79歳	185	9%
80歳以上	32	2%
回答しない	2	0%
合計	2,001	100%

窓口利用回数	回数	割合
利用していない	429	21%
1～2回	1,044	52%
3～4回	367	18%
5～6回	108	5%
7～12回	36	2%
13～24回	13	1%
25回以上	4	0%
合計	2,001	100%
利用していない	429	21%
1回以上利用	1,572	79%

主にどのような目的で窓口を利用しましたか？（複数回答可）

利用目的	回数	割合
【市民課・出張所】住民票・戸籍・印鑑登録・マイナンバー等に関する手続き	1,323	57%
【税】税金に関する手続き（住民税、固定資産税など）	167	7%
【国民健康保険】国民健康保険・後期高齢者医療等に関する手続き	246	11%
【国民年金】国民年金に関する手続き	78	3%
【子育て】子育て・教育に関する手続き（保育園、児童手当など）	247	11%
【福祉】福祉・介護に関する手続き	157	7%
【環境】ごみ・環境に関する手続き	31	1%
【道路】道路・公園・住まいに関する手続き	19	1%
その他	55	2%
合計	2,323	100%

【市民課・出張所】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	261	461	438	124	39
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	495	509	269	31	19
手続きの分かりやすさ	431	530	330	23	9
窓口の環境（清潔さ等）	465	460	377	19	2
手続きに要した時間	327	445	432	84	35
総合的な満足度	358	559	346	38	22

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
55%	33%	12%
76%	20%	4%
73%	25%	2%
70%	28%	2%
58%	33%	9%
69%	26%	5%

【税】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	30	67	57	9	4
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	54	72	36	3	2
手続きの分かりやすさ	49	67	58	3	3
窓口の環境（清潔さ等）	51	55	58	3	0
手続きに要した時間	34	66	54	10	3
総合的な満足度	46	72	42	5	2

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
58%	34%	8%
75%	22%	3%
64%	32%	3%
63%	35%	2%
60%	32%	8%
71%	25%	4%

【国民健康保険】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	74	94	65	10	3
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	108	86	39	9	4
手続きの分かりやすさ	96	97	43	4	6
窓口の環境（清潔さ等）	82	90	70	2	2
手続きに要した時間	77	87	70	7	5
総合的な満足度	84	104	44	9	5

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
68%	26%	5%
79%	16%	5%
78%	17%	4%
70%	28%	2%
67%	28%	5%
76%	18%	6%

【国民年金】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	23	31	22	0	2
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	30	32	14	1	1
手続きの分かりやすさ	24	35	18	0	1
窓口の環境（清潔さ等）	26	32	20	0	0
手続きに要した時間	23	33	20	1	1
総合的な満足度	25	37	15	1	0

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
69%	28%	3%
79%	18%	3%
76%	23%	1%
74%	26%	0%
72%	26%	3%
79%	19%	1%

【子育て】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	96	87	56	6	2
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	114	86	37	6	4
手続きの分かりやすさ	107	81	50	6	3
窓口の環境（清潔さ等）	112	74	57	4	0
手続きに要した時間	100	81	57	7	2
総合的な満足度	109	90	41	5	2

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
74%	23%	3%
81%	15%	4%
76%	20%	4%
75%	23%	2%
73%	23%	4%
81%	17%	3%

【福祉】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	44	56	48	9	0
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	54	55	32	12	4
手続きの分かりやすさ	49	46	52	8	2
窓口の環境（清潔さ等）	52	46	49	8	2
手続きに要した時間	47	49	57	2	2
総合的な満足度	50	49	48	3	7

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
64%	31%	6%
69%	20%	10%
61%	33%	6%
62%	31%	6%
61%	36%	3%
63%	31%	6%

【環境】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	12	6	12	1	0
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	11	9	8	1	2
手続きの分かりやすさ	11	7	12	1	0
窓口の環境（清潔さ等）	11	5	14	1	0
手続きに要した時間	12	6	12	1	0
総合的な満足度	12	6	12	1	0

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
58%	39%	3%
65%	26%	10%
58%	39%	3%
52%	45%	3%
58%	39%	3%
58%	39%	3%

【道路】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	7	6	4	1	1
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	11	4	3	0	1
手続きの分かりやすさ	11	3	5	0	0
窓口の環境（清潔さ等）	9	4	6	0	0
手続きに要した時間	10	3	5	0	1
総合的な満足度	10	3	5	1	0

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
68%	21%	11%
79%	16%	5%
74%	26%	0%
68%	32%	0%
68%	26%	5%
68%	26%	5%

【その他】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	20	13	17	5	0
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	22	18	11	3	1
手続きの分かりやすさ	22	15	17	0	1
窓口の環境（清潔さ等）	16	19	19	1	0
手続きに要した時間	21	12	17	5	0
総合的な満足度	19	17	13	6	0

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
60%	31%	9%
73%	20%	7%
67%	31%	2%
64%	35%	2%
60%	31%	9%
65%	24%	11%

【合計】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
待ち時間	567	821	719	165	51
職員の対応（丁寧さ、分かりやすさ）	899	871	449	66	38
手続きの分かりやすさ	800	881	585	45	25
窓口の環境（清潔さ等）	824	785	670	38	6
手続きに要した時間	651	782	724	117	49
総合的な満足度	713	937	566	69	38

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
60%	31%	9%
76%	19%	4%
72%	25%	3%
69%	29%	2%
62%	31%	7%
71%	24%	5%

過去1年間で、窓口以外に、市役所のサービスを利用したことがありますか？（複数回答可）

	人数	割合
利用したことはない	740	30%
オンライン手続き（電子申請など）	681	28%
郵送での手続き	95	4%
電話での問い合わせ・手続き	312	13%
コンビニ交付サービス	627	25%
その他	16	1%
合計	2,471	100%

【オンライン手続き】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
サービスの利用しやすさ	202	293	132	49	5
手続きの分かりやすさ	181	278	183	35	4
総合的な満足度	204	284	161	25	7

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
73%	19%	8%
67%	27%	6%
72%	24%	5%

【郵送での手続き】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
サービスの利用しやすさ	28	29	31	5	2
手続きの分かりやすさ	23	35	35	0	2
総合的な満足度	23	37	30	4	1

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
60%	33%	7%
61%	37%	2%
63%	32%	5%

【電話での問い合わせ・手続き】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
サービスの利用しやすさ	91	139	61	13	8
手続きの分かりやすさ	91	7	65	7	7
総合的な満足度	95	135	64	8	10

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
74%	20%	7%
55%	37%	8%
74%	21%	6%

【コンビニ交付】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
サービスの利用しやすさ	294	228	88	16	1
手続きの分かりやすさ	248	244	127	6	2
総合的な満足度	281	242	95	7	2

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
83%	14%	3%
78%	20%	1%
83%	15%	1%

【その他手続き】

	満足	概ね満足	普通	やや不満	不満
サービスの利用しやすさ	14	18	8	4	1
手続きの分かりやすさ	14	17	11	3	0
総合的な満足度	15	18	8	4	0

満足/概ね満足	普通	不満/やや不満
71%	18%	11%
69%	24%	7%
73%	18%	9%

今後、市役所のサービスで、窓口とオンライン手続きの2つが選択できる場合、どちらを利用しますか？

	人数	割合
オンライン手続き（電子申請など）	1638	82%
窓口での手続き	363	18%
合計	2001	100%

窓口での手続きを選んだ理由は何ですか？（複数回答可）

理由	人数	割合
オンライン手続きがわかりにくい、苦手だから	157	27%
対面での手続きの方が安心だから	258	45%
個人情報等をオンラインで入力することに抵抗があるから	72	13%
オンラインよりも窓口の方が早く済むと思うから	45	8%
その他	42	7%
合計	574	100%

窓口サービスについて、特に改善してほしい点や、新たに導入してほしいサービスがあればお聞かせください。（複数回答可）

理由	人数	割合	回答者総数に対する割合
手続きの簡素化・分かりやすさの向上	1086	38%	54%
オンライン手続きの拡充	1047	37%	52%
窓口案内表示の改善	216	8%	11%
多言語対応	28	1%	1%
その他	167	6%	8%
特になし	281	10%	14%
合計	2825	100%	141%

回答者数
2001

市役所からの情報（窓口の案内、手続き方法など）は、主にどこで得ていますか？（複数回答可）

選択肢	人数	割合
市役所ホームページ	1157	30%
広報誌	997	25%
公式SNS（Facebook, X, LINEなど）	748	19%
市役所からの郵送物	432	11%
知人・家族からの情報	154	4%
電話で聞く	175	4%
窓口に行って聞く	237	6%
その他	22	1%
合計	3922	100%