

調査概要

◇調査テーマ

「窓口サービス」について

◇調査目的

市役所の窓口サービスについては、行政サービスの向上と繁忙期の平日窓口の混雑緩和という観点から、これまで試行的に休日開庁や平日の時間延長を実施してきました。
今後の窓口サービスのあり方について検討をするにあたり、市民の皆さまの意向やサービス提供の認知度などを把握するためのもの。

◇調査実施期間

平成28年3月11日から平成28年3月25日まで

◇調査実施方法

調査人数：市政モニター 100人
調査方法：書面・インターネットを利用した調査

◇調査回答数

93件（回収率93%）

市政モニターについて

◇性別

【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
男性	46	46.0
女性	54	54.0
合計	100	100.0

性別

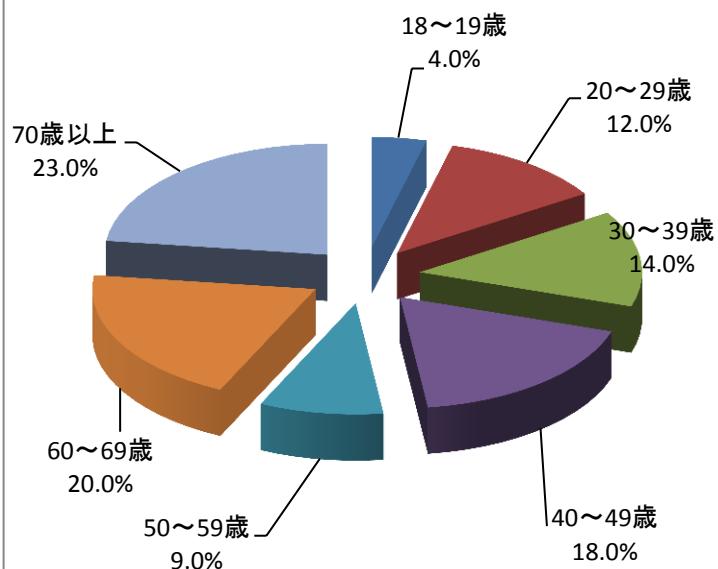


◇年齢

【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
18～19歳	4	4.0
20～29歳	12	12.0
30～39歳	14	14.0
40～49歳	18	18.0
50～59歳	9	9.0
60～69歳	20	20.0
70歳以上	23	23.0
合計	100	100.0

年齢

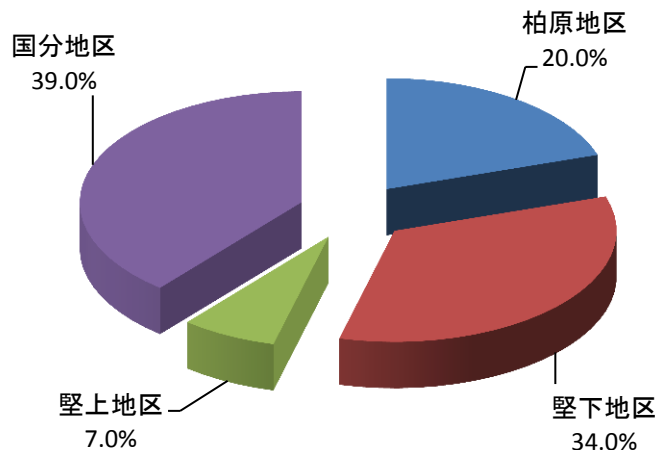


◇居住地区

【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
柏原地区	20	20.0
堅下地区	34	34.0
堅上地区	7	7.0
国分地区	39	39.0
合計	100	100.0

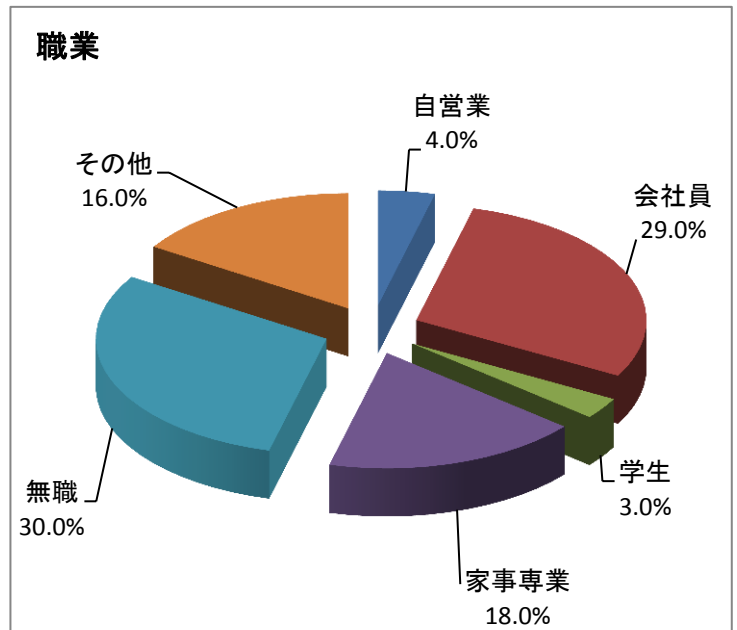
居住地区



◇職業

【単位】人数：人、割合：%

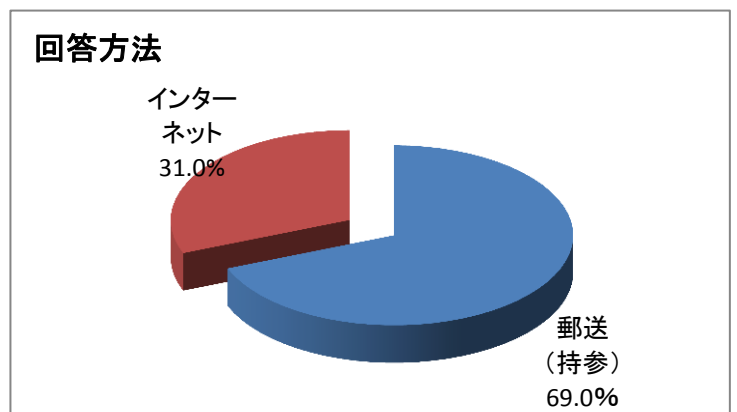
	人数	割合
自営業	4	4.0
会社員	29	29.0
学生	3	3.0
家事専業	18	18.0
無職	30	30.0
その他	16	16.0
合計	100	100.0



◇回答方法

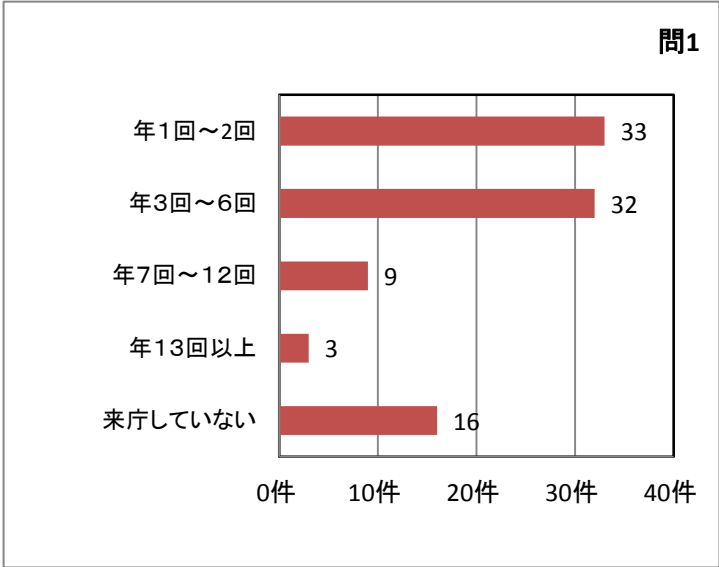
【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
郵送	69	69.0
インターネット	31	31.0
合計	100	100.0



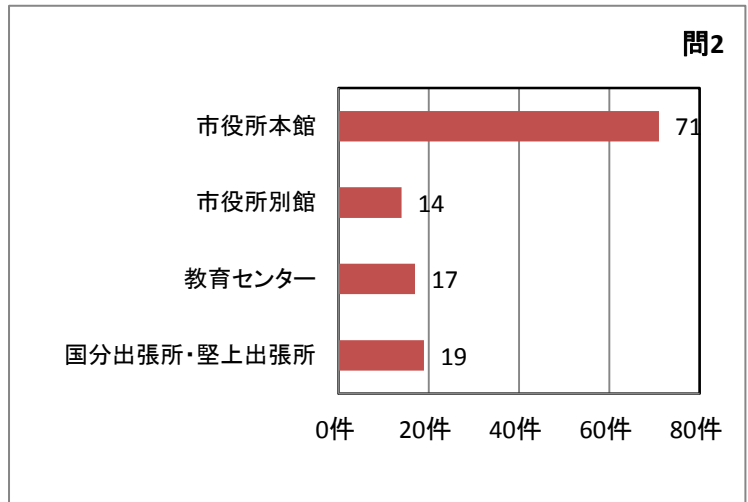
問1 あなたは、過去1年間（平成27年3月～平成28年2月まで）にどの程度「市役所本館」「市役所別館」「教育センター」「国分出張所・堅上出張所」に来庁されましたか。

	選択肢	件数	割合 (%)
1	年1回～2回	33	35.5
2	年3回～6回	32	34.4
3	年7回～12回	9	9.7
4	年13回以上	3	3.2
5	来庁していない	16	17.2
	合計	93	100.0



問2 ◆問1で1～4を選択された方にお伺いします。来庁されたのは、どこですか。（回答77人、121件）

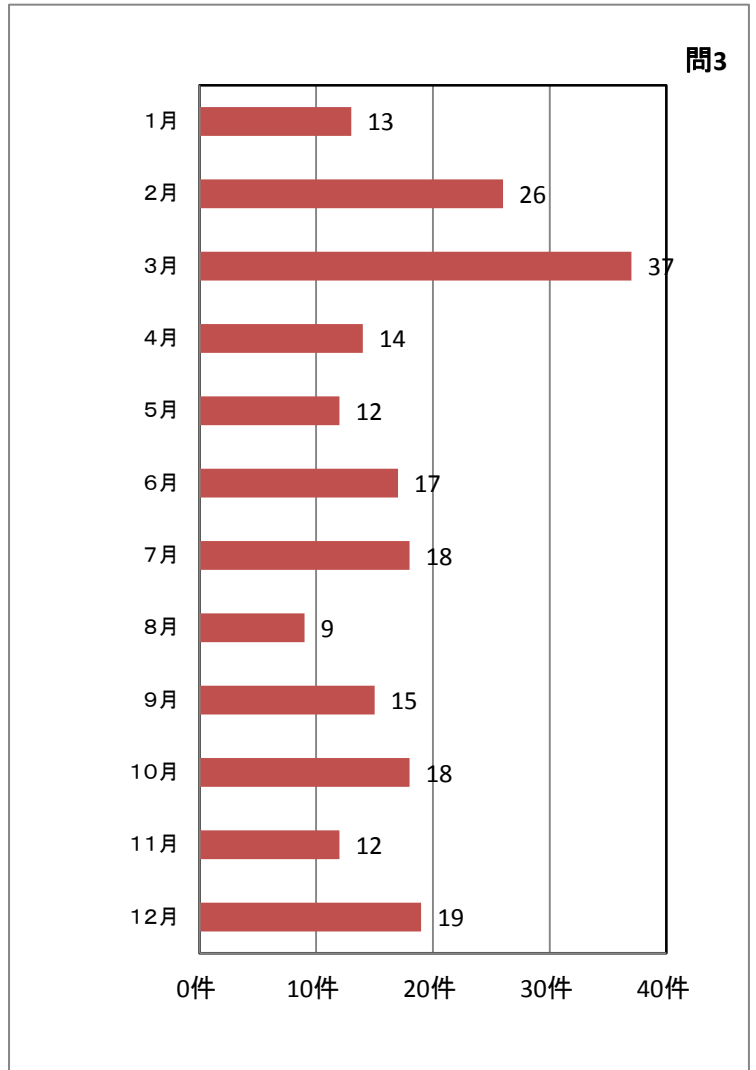
	選択肢	件数	割合 (%)
1	市役所本館	71	92.2
2	市役所別館	14	18.2
3	教育センター	17	22.1
4	国分出張所・堅上出張所	19	24.7
	合計	121	



問3

◆問1で1～4を選択された方にお伺いします。
どの時期に来庁されましたか。(回答77人、210件)

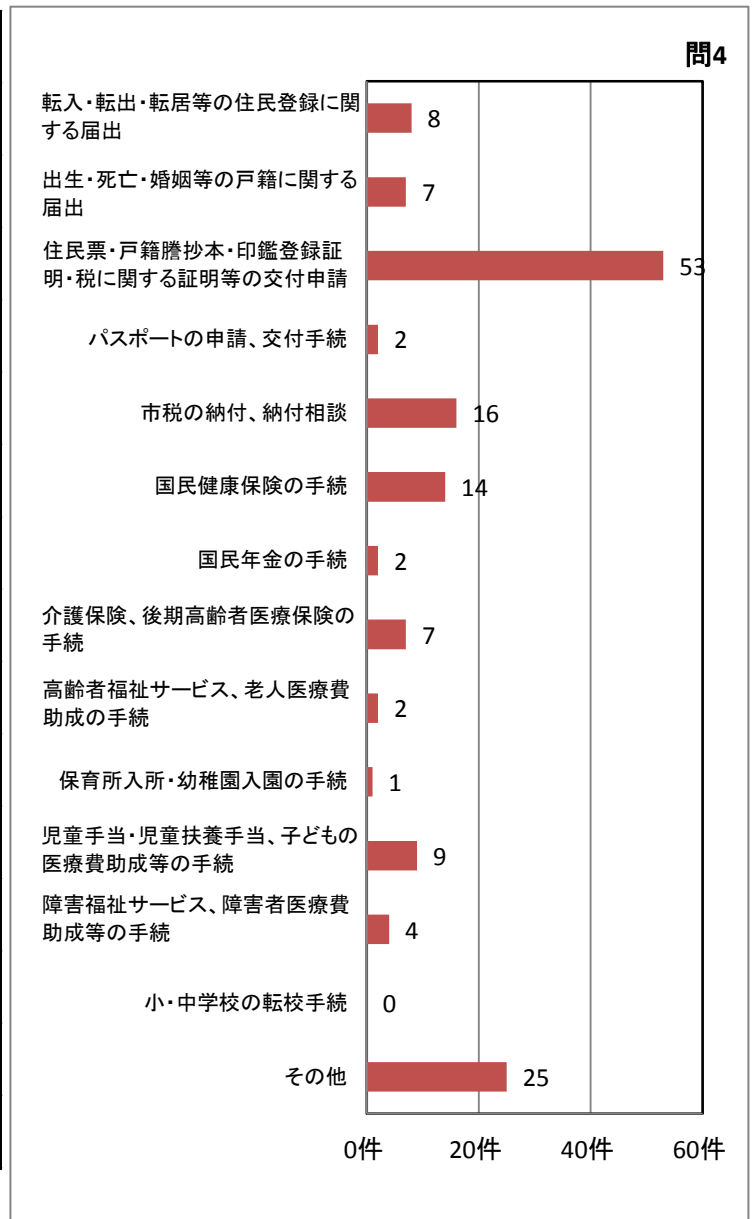
	選択肢	件数	割合 (%)
1	1月	13	16.9
2	2月	26	33.8
3	3月	37	48.1
4	4月	14	18.2
5	5月	12	15.6
6	6月	17	22.1
7	7月	18	23.4
8	8月	9	11.7
9	9月	15	19.5
10	10月	18	23.4
11	11月	12	15.6
12	12月	19	24.7
	合計	210	



問4

◆問1で1～4を選択された方にお伺いします。
主にどのような用件で来庁されましたか。（回答77人、150件）

	選択肢	件数	割合 (%)
1	転入・転出・転居等の住民登録に関する届出	8	10.4
2	出生・死亡・婚姻等の戸籍に関する届出	7	9.1
3	住民票・戸籍謄抄本・印鑑登録証明・税に関する証明等の交付申請	53	68.8
4	パスポートの申請、交付手続	2	2.6
5	市税の納付、納付相談	16	20.8
6	国民健康保険の手続	14	18.2
7	国民年金の手続	2	2.6
8	介護保険、後期高齢者医療保険の手続	7	9.1
9	高齢者福祉サービス、老人医療費助成の手続	2	2.6
10	保育所入所・幼稚園入園の手続	1	1.3
11	児童手当・児童扶養手当、子どもの医療費助成等の手続	9	11.7
12	障害福祉サービス、障害者医療費助成等の手続	4	5.2
13	小・中学校の転校手続	0	0.0
14	その他	25	32.5
	合計	150	

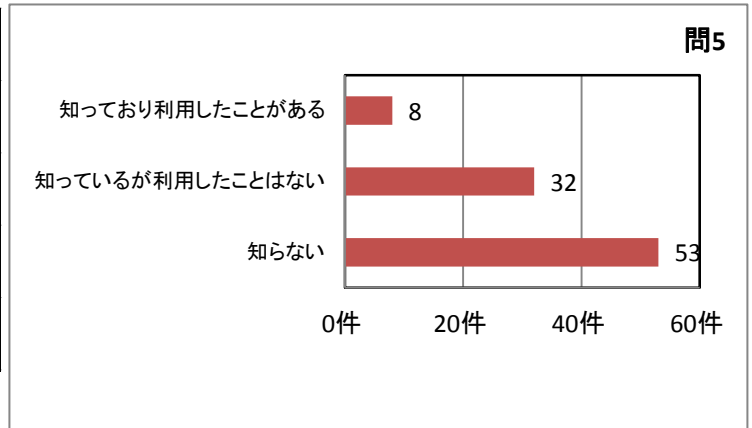


14「その他」

・市議会の傍聴 ・お墓の相談 ・ごみの手続 ・確定申告 ・交通事故、自賠責保険の相談 ・防災、危機管理関係 ・住宅に関する相談 ・マイナンバーカードの手続・受取 ・がん検診 ・原動機付自転車の廃車手続、高額療養費の支給申請など

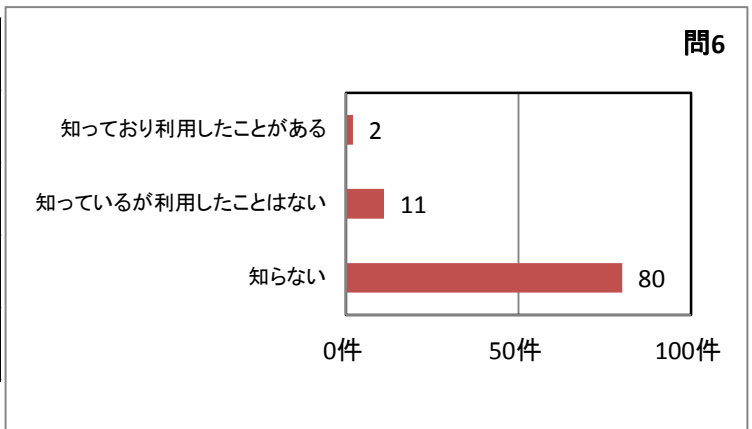
問5 窓口での交付事務について、住民票、戸籍謄抄本、住民税の課税証明書などは郵送による取得が可能です、ご存知ですか。

	選択肢	件数	割合 (%)
1	知っており利用したことがある	8	8.6
2	知っているが利用したことはない	32	34.4
3	知らない	53	57.0
	合計	93	100.0



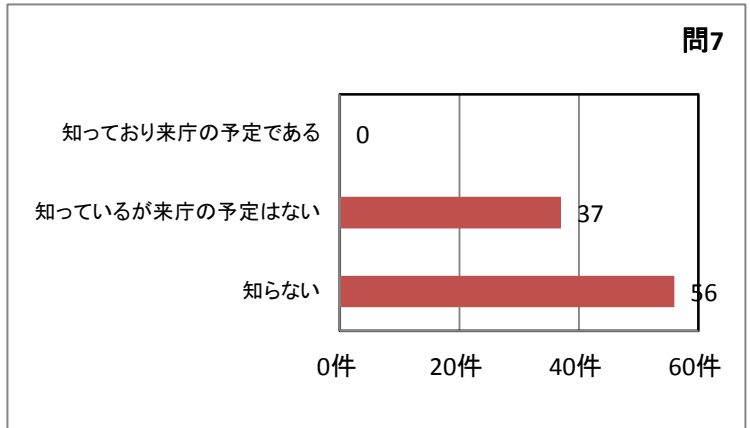
問6 住民票、住民税の課税証明書は平日に電話予約しておくことで休日（土・日）に受け取ることが可能ですが、ご存知ですか。

	選択肢	件数	割合 (%)
1	知っており利用したことがある	2	2.2
2	知っているが利用したことはない	11	11.8
3	知らない	80	86.0
	合計	93	100.0



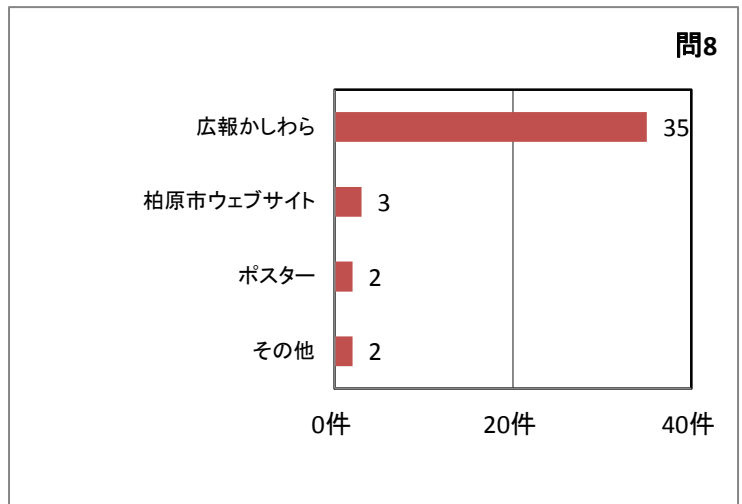
問7 今年、3月26日（土）及び27日（日）に転入・転出の事務に関わる窓口業務（休日開庁）を行います、ご存知ですか。

	選択肢	件数	割合 (%)
1	知っており来庁の予定である	0	0.0
2	知っているが来庁の予定はない	37	39.8
3	知らない	56	60.2
	合計	93	100.0



問8 ◆問7で「知っている」と回答された方にお伺いします。今年の休日開庁は、何でお知りになりましたか。（回答37人、42件）

	選択肢	件数	割合 (%)
1	広報かしわら	35	94.6
2	柏原市ウェブサイト	3	8.1
3	ポスター	2	5.4
4	その他	2	5.4
	合計	42	

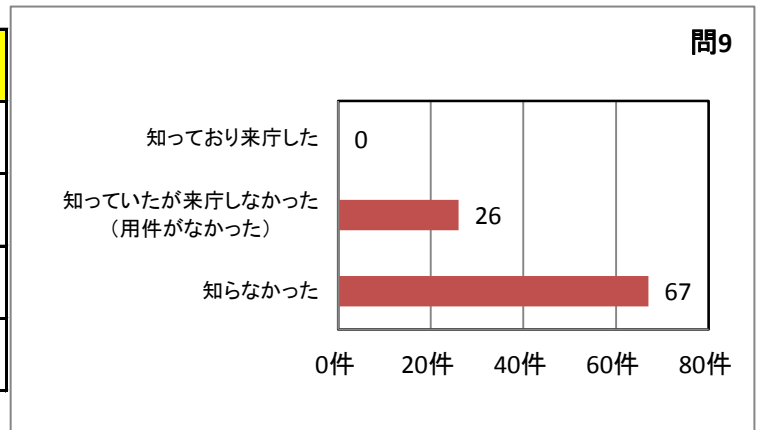


4「その他」

・LINE

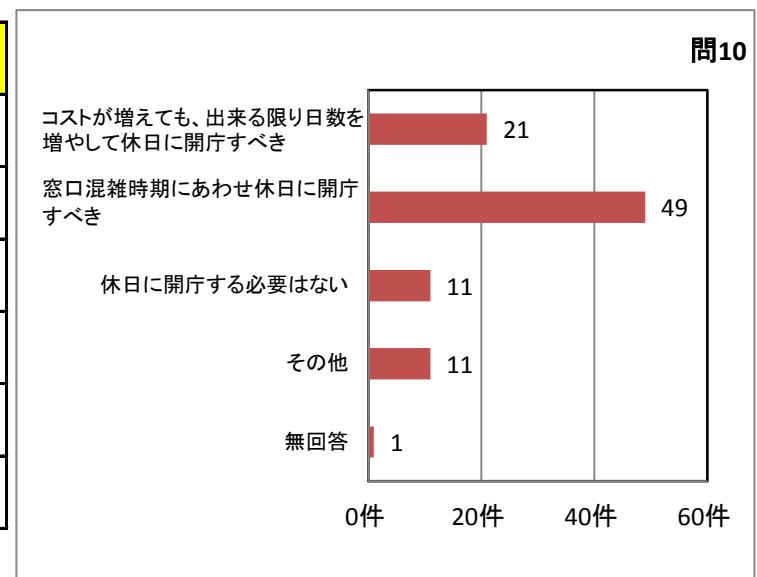
問9 昨年、一昨年にも転入・転出が多くなる年度末（3月末）及び年度初め（4月初め）の時期に休日開庁を行いましたか、ご存知ですか。

	選択肢	件数	割合 (%)
1	知っており来庁した	0	0.0
2	知っていたが来庁しなかった (用件がなかった)	26	28.0
3	知らなかった	67	72.0
	合計	93	100.0



問10 市役所の休日開庁について、あなたが適切だと思うのはどれですか。理由もあわせてお答えください。
(※休日開庁には、人件費や光熱水費など相応の経費がかかりますが、このことを踏まえてお答えください。)

	選択肢	件数	割合 (%)
1	コストが増えても、出来る限り日数を増やして休日に開庁すべき	21	22.6
2	窓口混雑時期にあわせ休日に開庁すべき	49	52.7
3	休日に開庁する必要はない	11	11.8
4	その他	11	11.8
5	無回答	1	1.1
	合計	93	100.0



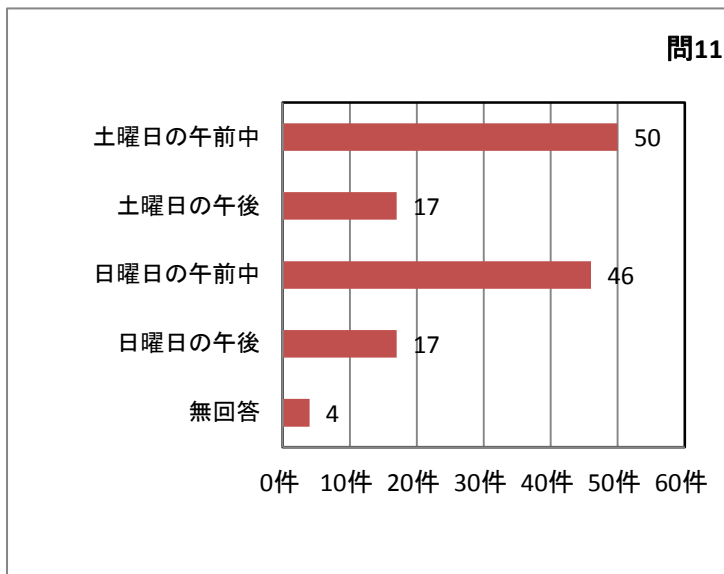
4「その他」

- ・原則土曜開庁 ・月1回土曜日午前中限定 ・休日に時間を決めて短時間開庁
- ・平日の開庁時間を延長する ・全部署開庁

問 1 1

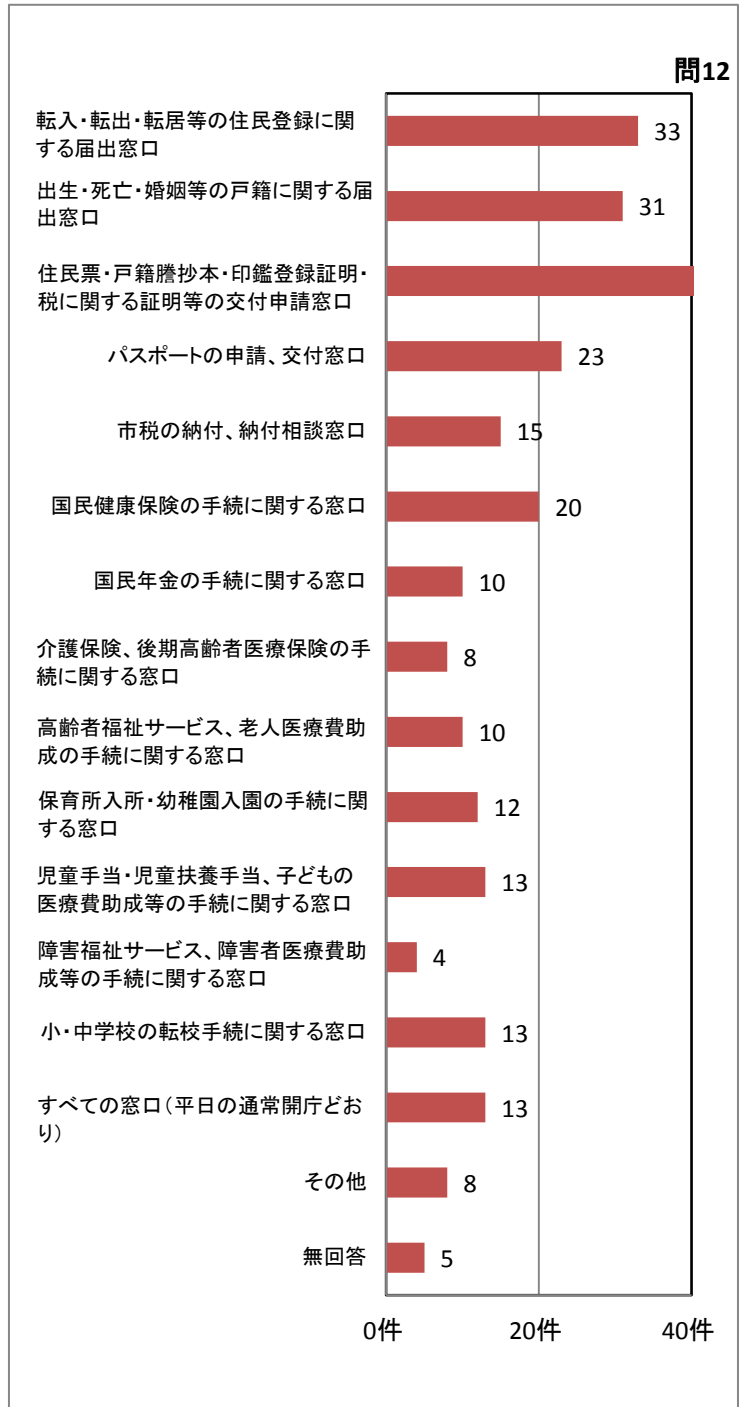
◆問10で「開庁すべき」と回答された方にお伺いします。
 休日開庁を行う場合、どの曜日のどの時間帯が適切だと思いますか。（回答70人、134件）
 （※休日開庁には、人件費や光熱水費など相応の経費がかかりますが、このことを踏まえてお答えください。）

	選択肢	件数	割合 (%)
1	土曜日の午前中	50	71.4
2	土曜日の午後	17	24.3
3	日曜日の午前中	46	65.7
4	日曜日の午後	17	24.3
5	無回答	4	5.7
	合計	134	



問12 ◆問10で「開庁すべき」と回答された方にお伺いします。
 休日開庁を行う場合、開設すべき市役所窓口はどこですか。(回答70人、260件)
 (※休日開庁には、人件費や光熱水費など相応の経費がかかりますが、このことを踏まえてお答えください。)

	選択肢	件数	割合 (%)
1	転入・転出・転居等の住民登録に関する届出窓口	33	47.1
2	出生・死亡・婚姻等の戸籍に関する届出窓口	31	44.3
3	住民票・戸籍謄抄本・印鑑登録証明・税に関する証明等の交付申請窓口	42	60.0
4	パスポートの申請、交付窓口	23	32.9
5	市税の納付、納付相談窓口	15	21.4
6	国民健康保険の手続に関する窓口	20	28.6
7	国民年金の手続に関する窓口	10	14.3
8	介護保険、後期高齢者医療保険の手続に関する窓口	8	11.4
9	高齢者福祉サービス、老人医療費助成の手続に関する窓口	10	14.3
10	保育所入所・幼稚園入園の手続に関する窓口	12	17.1
11	児童手当・児童扶養手当、子どもの医療費助成等の手続に関する窓口	13	18.6
12	障害福祉サービス、障害者医療費助成等の手続に関する窓口	4	5.7
13	小・中学校の転校手続に関する窓口	13	18.6
14	すべての窓口(平日の通常開庁どおり)	13	18.6
15	その他	8	11.4
16	無回答	5	7.1
	合計	260	



15「その他」

- ・事前に電話予約等で受付をし、受付件数が多数あり、開庁の必要性が高いと判断される窓口