

## 調査概要

### ◇調査テーマ

窓口サービスについて

### ◇調査目的

本市では、行政サービスの向上と繁忙期の平日窓口の混雑緩和、マイナンバーカードの円滑な交付という観点から、試行的に休日開庁や時間延長を実施してきました。

そこで、現在の窓口サービスについての認知度、また、市民の皆さまのニーズや関心度を把握するため、窓口サービスについて調査するものです。

### ◇調査実施期間

平成29年11月28日から平成29年12月12日まで

### ◇調査実施方法

調査人数：市政モニター 101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

71件（回収率70%）

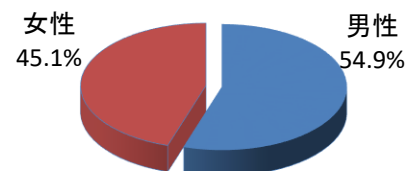
## 回答者について

### ◇性別

【単位】人数：人、割合：%

	人数	割合
男性	39	54.9
女性	32	45.1
合計	71	100

### 性別

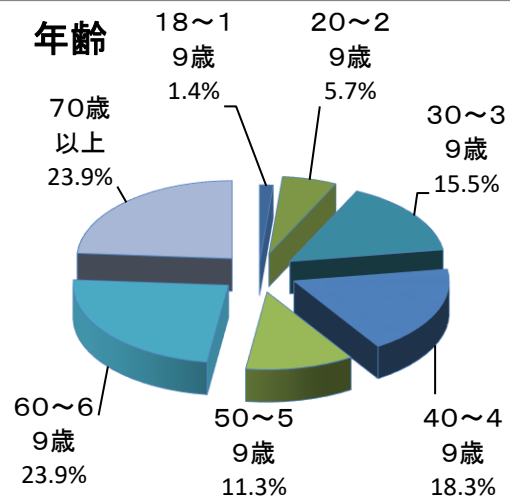









### ◇年齢





【単位】人数：人、割合：%

年齢	人数	割合
18～19歳	1	1.4
20～29歳	4	5.7
30～39歳	11	15.5
40～49歳	13	18.3
50～59歳	8	11.3
60～69歳	17	23.9
70歳以上	17	23.9
合計	71	100

### 年齢



問1				
あなたの最近1年間（平成28年11月から平成29年10月まで）の市役所窓口サービスの利用状況についてお伺いします。 次の施設の窓口サービスを利用されましたか。利用された場合、利用した施設を教えてください。（複数回答可）				
	選択肢	件数	割合（％）	
1	市役所本庁	43	60.6	
2	市役所別館	7	9.9	
3	教育センター	5	7.0	
4	国分出張所	14	19.7	
5	堅上出張所	1	1.4	
6	連絡所（柏原病院,玉手浄水場,市民サービスコーナー）	10	14.1	
7	利用していない	20	28.2	
	合計	100		

問2				
【利用されたことがある方】 合計で何回利用されましたか。				
	選択肢	件数	割合（％）	
1	1～2回	17	33.3	
2	3～6回	26	51.0	
3	7～12回	6	11.8	
4	13回以上	2	3.9	
	合計	51		

問3 【利用されたことがある方】 どの窓口サービスを利用されましたか。（複数回答可）				
	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	3	5.9	
2	出生・死亡・婚姻等の戸籍に関する届出	5	9.8	
3	住民票・戸籍謄抄本・印鑑登録証明書・税に関する証明等の交付申請	37	72.5	
4	印鑑登録	7	13.7	
5	パスポートの申請、受取り	0	0.0	
6	マイナンバーカードの受取り、通知カードの申請	7	13.7	
7	税の申告	3	5.9	
8	固定資産課税台帳等の縦覧・閲覧	2	3.9	
9	原動機付自転車等の登録・廃車	2	3.9	
10	市税の納付、納付相談	9	17.6	
11	国民健康保険異動届の届出（加入、喪失など）、保険料の納付	3	5.9	
12	国民年金加入届の届出	1	2.0	
13	介護保険・後期高齢者医療保険・老人医療に関する異動の届出（取得・喪失）	6	11.8	
14	介護保険料・後期高齢者医療保険料の納付	3	5.9	
15	要介護認定申請	5	9.8	
16	保育所入所・幼稚園入園申込み	1	2.0	
17	児童手当・児童扶養手当・子どもの医療証等の申請	7	13.7	
18	障害福祉サービス、障害者医療費助成等の手続き	6	11.8	
19	小・中学校の転校手続	0	0.0	
20	その他	7	13.7	
	合計	114		

「20 その他」の主な意見等

- ・人間ドック助成申込
- ・放課後児童会施策への陳情
- ・生活困窮者自立支援事業
- ・国民健康保険の高額医療費支給申請
- ・遠方親族の存命確認
- ・イベントの参加申し込み、フローラルセンター図書の貸し出し

問4 【利用されたことがある方】 利用された時期はいつですか。（複数回答可）				
	選択肢	件数	割合（％）	
1	1月	12	24.0	
2	2月	5	10.0	
3	3月	18	36.0	
4	4月	18	36.0	
5	5月	8	16.0	
6	6月	13	26.0	
7	7月	11	22.0	
8	8月	10	20.0	
9	9月	15	30.0	
10	10月	8	16.0	
11	11月	11	22.0	
12	12月	5	10.0	
	合計	134		

問5 【利用されたことがある方】 目的の窓口はすぐに分かりましたか。				
	選択肢	件数	割合（％）	
1	もともと知っていた	24	47.1	
2	すぐに分かった	13	25.5	
3	職員の案内によって分かった	12	23.5	
4	分からなかった・違っていた	1	2.0	
5	未回答	1	2.0	
	合計	51		

問6 【全員】 住民票や戸(除)籍謄抄本、住民税の課税証明書（所得証明）、戸籍の附票は郵送で受取ることができます。あなたは、このサービスをご存知でしたか。				
	選択肢	件数	割合（％）	
1	利用したことがある	10	14.1	
2	知っているが利用したことはない	23	32.4	
3	知らなかった	36	50.7	
4	未回答	2	2.8	
	合計	71		

問7 【全員】 住民票と住民税の課税証明書は、平日に電話予約をすることで、休日（土・日曜日）に受取ることができます。あなたは、このサービスをご存知でしたか。				
	選択肢	件数	割合（％）	
1	利用したことがある	1	1.4	
2	知っているが利用したことはない	13	18.3	
3	知らなかった	56	78.9	
4	未回答	1	1.4	
	合計	71		

問8 【全員】本市では平成25年度から、試行的に年度末の3月最終土曜日と日曜日を開庁しており、転入・転出に関わる窓口サービスを実施しています。あなたは、この休日開庁をご存知でしたか。				
	選択肢	件数	割合(%)	
1	利用したことがある	0	0.0	
2	知っているが利用したことはない	20	28.2	
3	知らなかった	50	70.4	
4	未回答	1	1.4	
	合計	71		

問9 【「休日開庁」を「知っているが利用したことはない」と回答の方】なぜ、利用されなかったのですか。				
	選択肢	件数	割合(%)	
1	利用する必要がなかったから	20	100.0	
2	利用しなかったが、別の用事があったから	0	0.0	
3	郵送受取りなど、別のサービスで間に合っているから	0	0.0	
4	その他	0	0.0	
	合計	20		

問10 【全員】今後、どのような窓口サービスがあったらよいと思いますか。(複数回答可)				
	選択肢	件数	割合(%)	
1	休日開庁の定期的な実施	26	52.0	
2	平日の夜間時間延長開庁の実施	20	40.0	
3	交付書類の時間外受取りカウンターの設置	18	36.0	
4	転入・転出にかかる手続きを1か所で行える(窓口ワストップ・サービス)	13	26.0	
5	コンビニ交付サービスの開始	28	56.0	
6	その他	7	14.0	
	合計	112		

「6 その他」の主な意見等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・分かりやすくシンプルな窓口の設置</li> <li>・提出必要書類の訪問回収サービス</li> <li>・19時ごろまで受付可能な電話問合せ対応サービス</li> <li>・ネット申請手続きサービス</li> <li>・特になし</li> <li>・経費がかかるので、現状で十分</li> </ul>

【全員】				
問11 問10の窓口サービスを開始する場合、今まで以上の経費が必要となります。経費面も踏まえて、今後の窓口サービスに対して、あなたの考えを教えてください。				
	選択肢	件数	割合(%)	
1	新たな窓口サービスを実施し、より便利にする(経費も増やす)	3	4.2	
2	経費をかけるが、希望や要望の多いサービスのみ実施する(経費はやや増やす)	31	43.7	
3	現状のサービスでよい(経費もそのまま)	18	25.4	
4	休日開庁なども廃止する(経費を削減する)	10	14.1	
5	その他	6	8.5	
6	未回答	3	4.2	
	合計	71		

「5 その他」の主な意見等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間委託やOB雇用によって、経費を抑える。</li> <li>・コンビニ交付で人員削減が図れ、経費も削減できると思う。</li> <li>・他市の先行事例を取り入れ、経費を削減し、より便利にする。</li> <li>・すぐに何にでも経費が増えるという考えは間違っている。</li> </ul>

【全員】				
問12 現在、一部の他市町村で、窓口業務について、民間業者への委託や人材派遣が導入されています。メリットとして、民間ノウハウによる業務効率化によりサービス向上が考えられます。そこで、公務員の民間委託や人材派遣の導入について、あなたの考えを教えてください。				
	選択肢	件数	割合(%)	
1	効率化により待ち時間などが減るのであれば、導入してもよい	17	23.9	
2	休日開庁や平日の夜間時間延長開庁が可能となるのであれば、導入してもよい	14	19.7	
3	現状の窓口サービスで満足しているため、導入は必要ない	19	26.8	
4	民間委託や人材派遣には不安があるので、導入には抵抗がある	13	18.3	
5	その他	4	5.6	
6	未回答	4	5.6	
	合計	71		

「5 その他」の主な意見等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間委託の前に職員の質を上げてほしい。</li> <li>・経費が掛かるのであれば実施しなくてよい。</li> <li>・経費が削減できるのであれば導入してもよい。</li> <li>・公務員に民間委託は必要ない。</li> </ul>

**問 13** 【全員】  
 窓口サービスについて、現在のサービスに対するご満足や改善点など、ご意見、ご希望がございましたら、ご自由にお書きください。（自由記述）

	選択肢	件数	割合 (%)	
1	記入あり	34	47.9	
2	記入なし	37	52.1	
	合計	71		

主な意見等

【窓口対応に対する意見（お褒め）】

- ・現在の窓口サービスに満足している。
- ・窓口については親切丁寧に対応して下さるのでわかりやすく気持ちがいいです。いつもありがとうございます。
- ・人によって対応は異なるが、基本的には丁寧に対応してくれるので、わからない事があっても助かる。
- ・年金窓口の対応がよくなったので、住民サービスが向上していると感じた。
- ・以前に比べ、親切な職員やてきぱきした職員が増え、満足しているので、現状を維持してほしい。
- ・窓口に行くと職員にすぐに対応してもらえたので以前に比べ親しみやすさを感じる。
- ・他市の職員と比べ、柏原市の職員は親切で丁寧と思う。

【窓口対応に対する意見（お叱り）】

- ・窓口に立ったら、すぐに声をかけてほしい。
- ・何度も同じ説明をしなくてよいようにきちんとした職員を採用してほしい。
- ・マイナンバーカードの交付で、もっと簡単な本人照合等で受け取れるようにしてほしい。
- ・何に必要なかを説明したら、すぐに理解してほしい。
- ・一つの手続きで担当が数人変わるので、仕事が分散しているように思う。

【窓口サービス向上に関するアイデアや要望】

- ・各サービスを広報誌で複数回掲載し、周知を図る。
- ・各種交付に何が 필요한かがわかる一覧表やリーフレットを作る。
- ・市民の生の声が届く窓口を作る。
- ・迷わないように市役所の入り口の目立つ場所に案内板を設置する。
- ・コンビニ交付サービスは便利なので導入してほしい。
- ・簡単な問合せや書面確認、相談予約をウェブで済ませられるようにしてほしい。

【夜間及び時間外開庁に関するご意見】

- ・1か月に半日でも休日開庁を実施してほしい。
- ・休日開庁があれば平日の夜間時間延長開庁は必要ない。
- ・むやみに休日開庁はすべきでない。
- ・休日夜間サービスの利用度と経費を天秤にかけて、不要なサービスは縮小してもよいと思う。
- ・職員の半分を出勤させ土曜日の開庁を実施する。
- ・月、水、金は通常開庁し、火、木は窓口の時間をずらして開庁する。

【民間委託に関するご意見】

- ・民間委託は個人情報漏洩の観点から不安がある。・情報漏洩等に関して、公務員だからといって信用できるわけではないので、民間企業でもきちんと教育を受けていれば問題ないと思う。
- ・単純作業については外部へ委託してよいと思う。

【その他】

- ・あまり利用していないのでよくわからない。
- ・生活保護受給者の実態はどのように把握しているのか。
- ・人材のスリム化や人員増だけでなく、仕事ができる人は給料を高くし、できない人は辞めさせる。
- ・現状の人たちでサービス向上を図ればよいと思う。
- ・とにかく経費を削減してほしい。
- ・できることを頑張ればそれでよい。
- ・大阪府下の他市町村の窓口サービスの比較状況が知りたい。
- ・情報漏洩などが起こらない窓口であり続けてほしい。