

窓口サービスに関するアンケート調査結果

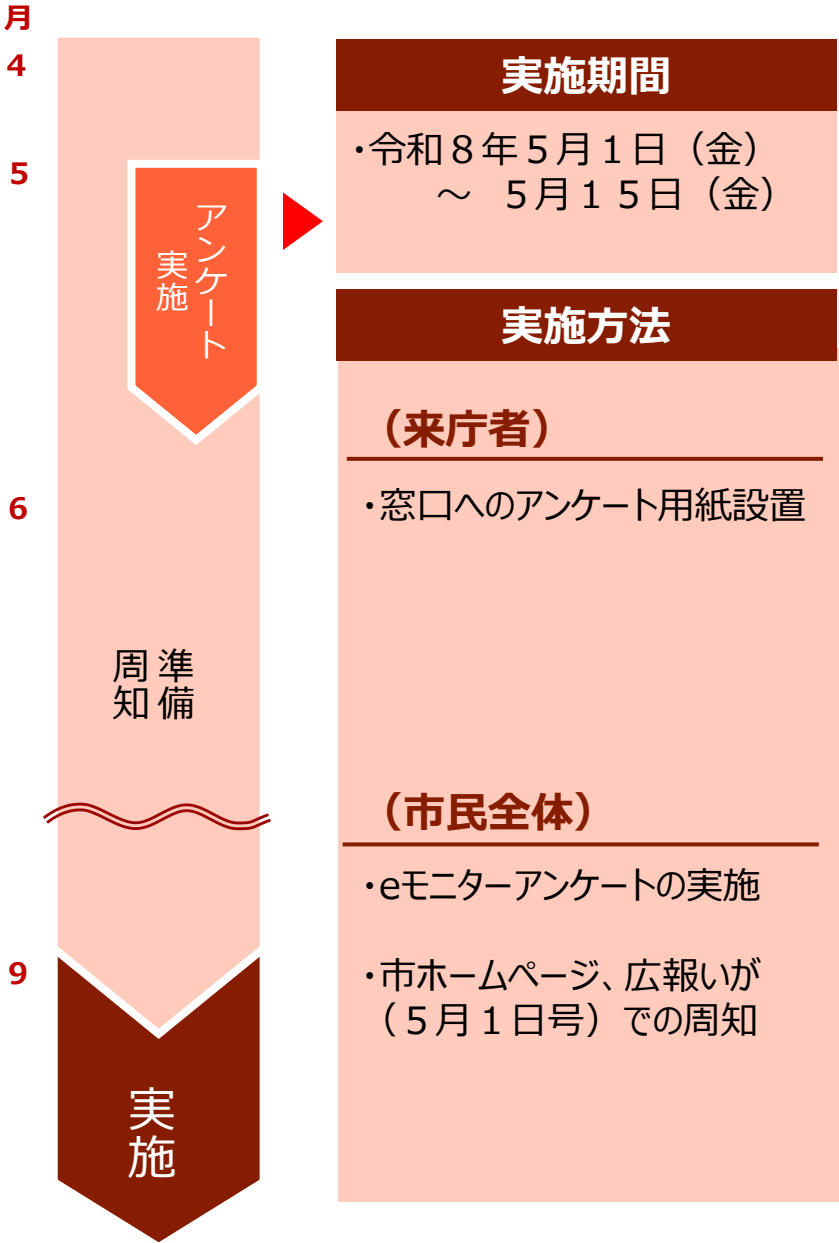
窓口サービスに関するアンケート調査は、令和8年9月1日（火）からの開庁時間の変更にあたり、窓口サービスの状況に関して市民等に対し行ったアンケート調査です。この結果を踏まえ、市民サービスの維持・向上に取り組んでいきます。

目次

1. アンケート調査の概要	2
2. アンケートの集計結果（概要）	3
3. 課題分析	11
4. 窓口サービス改善の方向性	17

令和8年6月
未来政策部行政改革課
総務部人事課

1. アンケート調査の概要



アンケートの内容

開庁時間変更に関する説明資料

コンビニ交付・オンライン申請案内

書かない窓口関係資料

+

アンケート項目

市役所を訪れる頻度、よく訪れる窓口について
現在の行政窓口等について改善して欲しいことは何ですか。（複数回答可）
開庁（行政窓口等の受付）時間を短縮する上で、特に配慮が必要と思うことは何ですか。（複数回答可）
延長窓口の廃止による影響はありますか。
その他自由意見記入

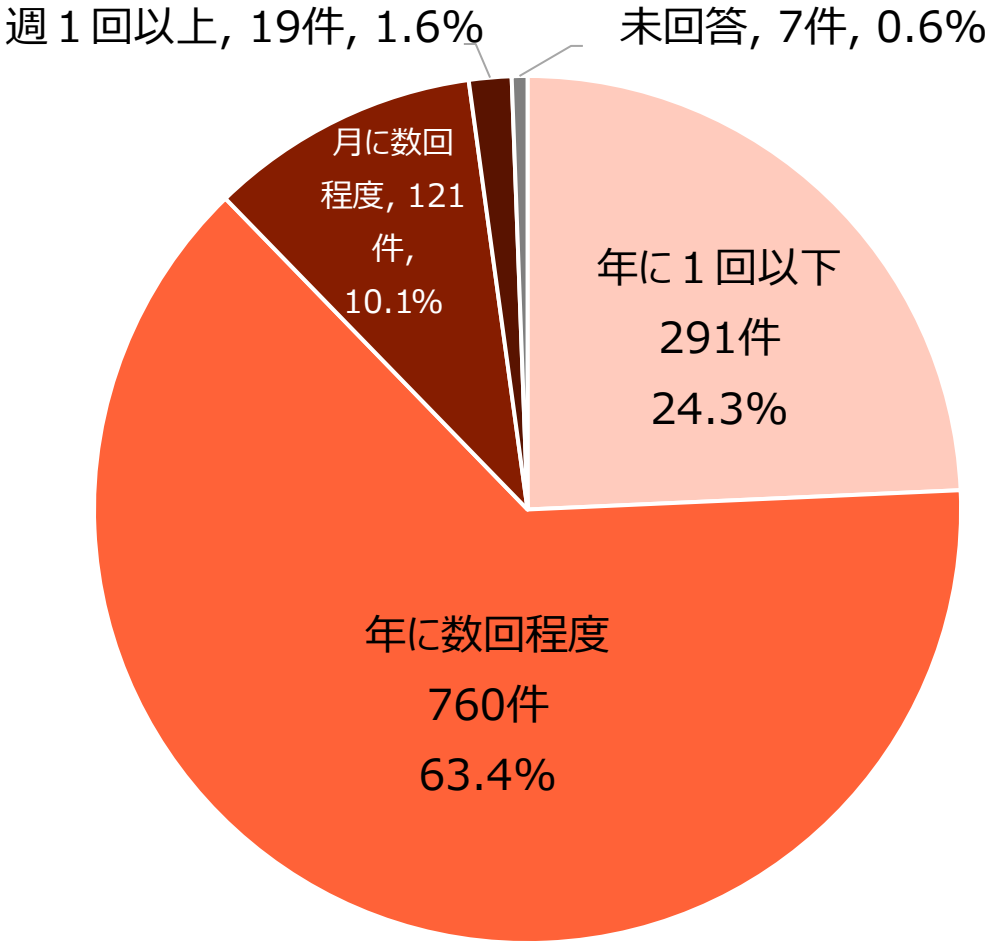
※キオスク端末とは、市役所（本庁舎）やコンビニエンスストア等に設置されているマルチコピー機のこと、住民票などの証明書発行ができる端末です。

回答数		回答方法	回答数（件）	割合（％）
1,198件	内訳	LoGoフォーム（A）	663	55.3
		（A）のうちeモニター	462	-
		紙（B）	535	44.7
		合計（A） + （B）	1,198	100

2. アンケートの集計結果（概要）

Q 1. あなたが市役所を訪れる頻度はどのくらいですか。

	件数（件）	割合（%）
年に1回以下	291	24.3%
年に数回程度	760	63.4%
月に数回程度	121	10.1%
週1回以上	19	1.6%
未回答	7	0.6%
総計	1,198	100.0%



● アンケート回答者の来庁頻度については、「年に数回程度」と回答した人が約 6 割を占めています。

Q 2. あなたが市役所でよく訪れる窓口はどこですか。（複数選択可）

選択肢	件数（件）
戸籍・マイナンバー	715
税金・納税	261
子育て・保育・児童手当	178
介護・高齢福祉	161
保険・年金	159
障がい福祉	123
建築・都市計画・道路河川・住宅	47
産業・観光・農林業	44
保健・健康	33
その他福祉	25
環境・ごみ・リサイクル	25
生活支援	18
市民相談・人権	16
文化・スポーツ	16
教育	16
上下水道	10
防災	9
その他（記述）	58
特に利用していない	103
未回答	10



●よく訪れる窓口の回答では「戸籍・マイナンバー」が最も多く、次いで「税金・納税」「子育て・保育・児童手当」「介護・高齢福祉」「保険・年金」「障がい福祉」・・・の順となっています。

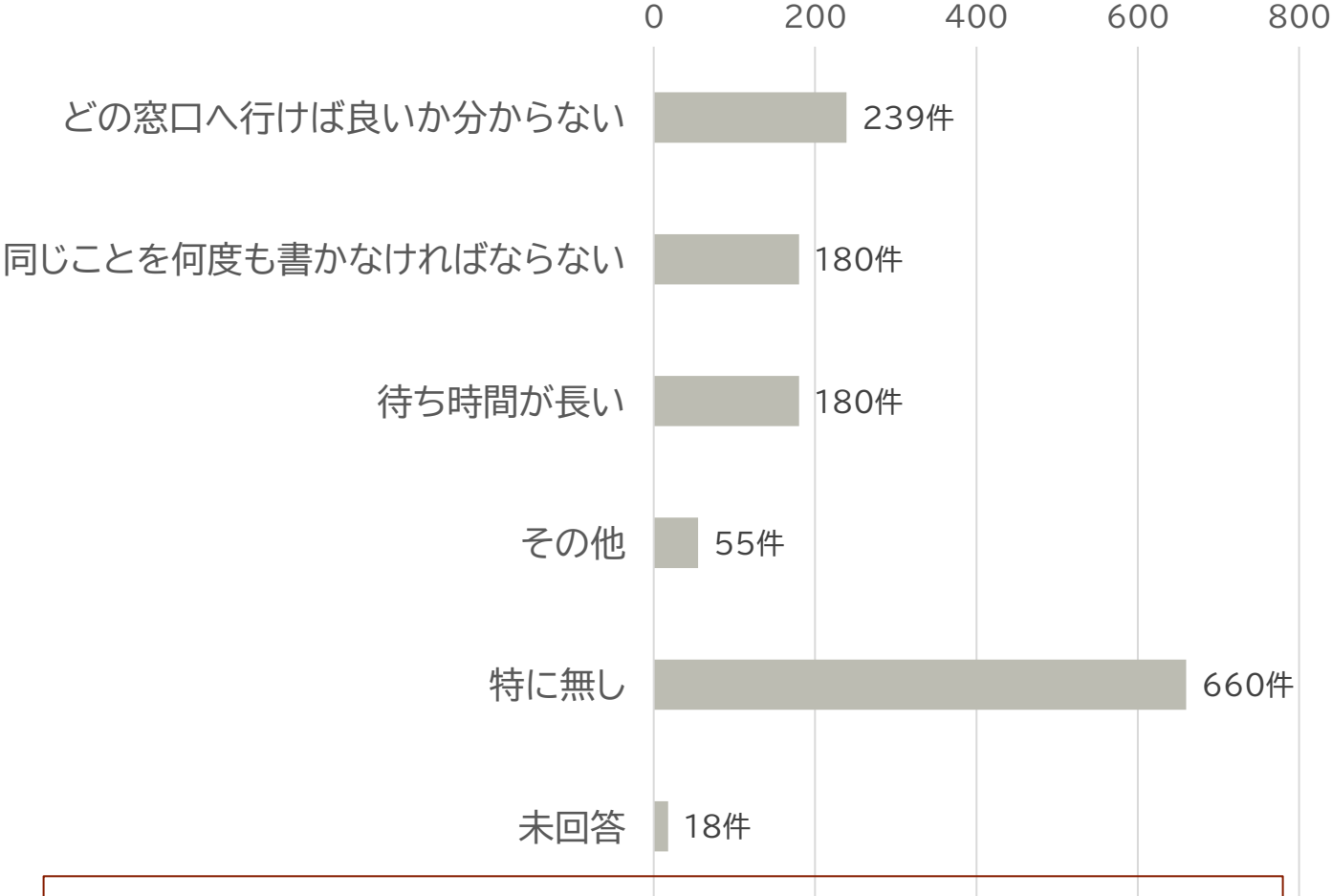
Q 3. 現在の行政窓口について改善して欲しいことは何ですか。（複数選択可）

選択肢	件数（件）	割合（％）
どの窓口へ行けば良いか分からない	239	19.9
同じことを何度も書かなければならない	180	15.0
待ち時間が長い	180	15.0
その他（記述）	55	4.6
特に無し	660	55.1
未回答	18	1.5

※割合は、全回答数1,198件に対して各選択肢を選択した人の割合を記載しています。

「その他」の内容

- 職員の対応に関すること 17件（1.4%）
- 開庁時間に関すること 14件（1.2%）
- 庁舎の設備等に関すること 7件（0.6%）
- 手続きの方法に関すること 7件（0.6%）
- その他の意見 8件（0.7%）



●現在の行政窓口に求められる改善点について、「特になし」と回答した人が最も多く、約55%を占めています。次いで、「どの窓口へ行けば良いか分からない」が約20%、「同じことを何度も書かなければならない」「待ち時間が長い」がそれぞれ15%となっています。

Q 3. 現在の行政窓口について改善して欲しいことは何ですか。（複数選択可）

×

Q 2. あなたが市役所でよく訪れる窓口はどこですか。（複数選択可） ※100件以上の回答数があった窓口を抽出

	戸籍・マイナンバー		税金・納税		子育て・保育・児童手当		介護・高齢福祉		保険・年金		障がい福祉	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
待ち時間が長い	121	15.0%	46	15.1%	26	12.7%	28	14.8%	23	12.4%	24	16.2%
同じことを何度も書かなければならない	110	13.6%	46	15.1%	40	19.5%	31	16.4%	30	16.1%	31	20.9%
どの窓口へ行けば良いか分からない	148	18.4%	52	17.1%	38	18.5%	40	21.2%	26	14.0%	29	19.6%
その他	35	4.3%	15	4.9%	15	7.3%	3	1.6%	7	3.8%	5	3.4%
特に無し	383	47.5%	141	46.4%	84	41.0%	85	45.0%	98	52.7%	59	39.9%
未回答	9	1.1%	4	1.3%	2	1.0%	2	1.1%	2	1.1%	0	0.0%
合計	806	100.0%	304	100.0%	205	100.0%	189	100.0%	186	100.0%	148	100.0%

※Q3が複数回答可であるため、Q2の各窓口の件数と合計額は一致しません。

- 窓口別にみた改善を求める内容は、いずれも「特に無し」が最も多く、「戸籍・マイナンバー」「税金・納税」「介護・高齢福祉」の窓口では「どの窓口へ行けば良いか分からない」が次いで多く、「子育て・保育・児童手当」、「障がい福祉」の窓口では「同じことを何度も書かなければならない」が次いで多い結果となりました。

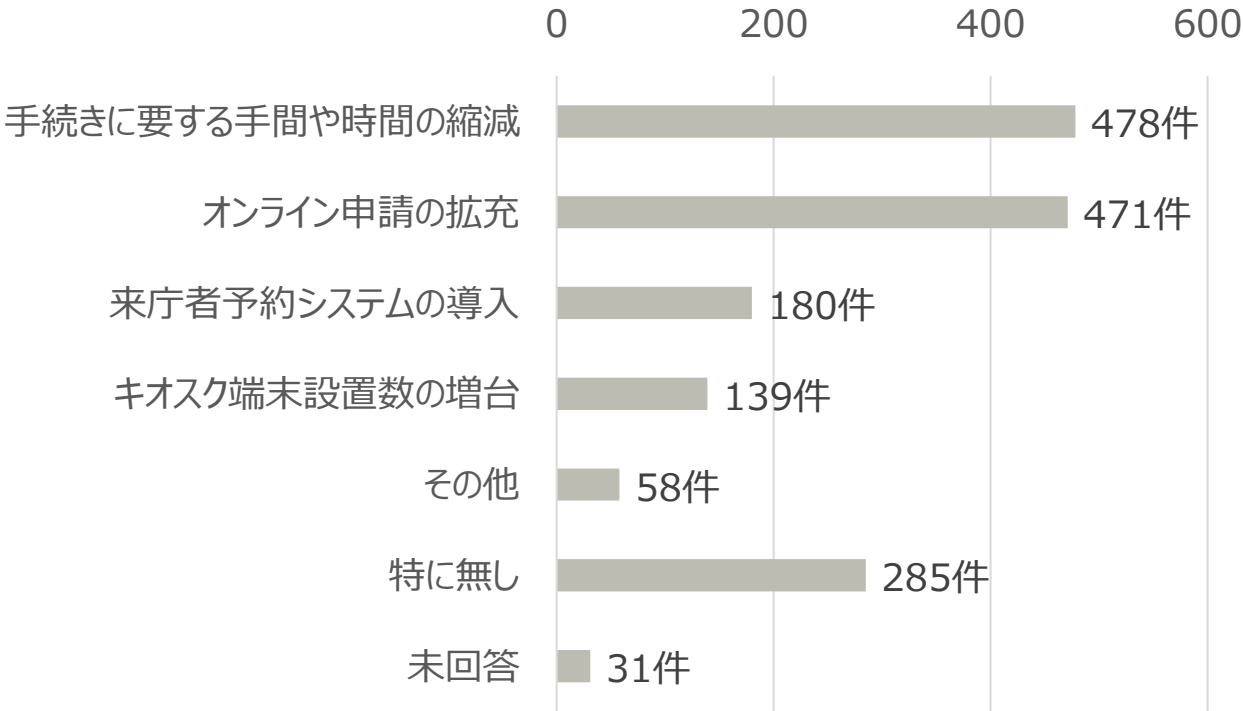
Q 4. 開庁（行政窓口等の受付）時間を変更する上で、特に配慮が必要なことは何ですか。（複数選択可）

選択肢	件数（件）	割合（％）
手続きに要する手間や時間の縮減	478	39.9
オンライン申請の拡充	471	39.3
来庁者予約システムの導入	180	15.0
キオスク端末設置数の増台	139	11.6
その他	58	4.8
特に無し	285	23.8
未回答	31	2.6

※割合は、全回答数1,198件に対して各選択肢を選択した人の割合を記載しています。

「その他」の内容

- 開庁日に関すること 11件（0.9%）
- 延長窓口に関すること 7件（0.6%）
- 開庁時間に関すること 7件（0.6%）
- 手続きの方法に関すること 6件（0.6%）
- 高齢の方や外国籍の方への配慮に関すること 5件（0.4%）
- 案内体制・電話受付に関すること 5件（0.4%）
- 周知に関すること 4件（0.3%）
- その他の意見 6件（0.6%）



●開庁（行政窓口等の受付）時間の変更にあたり配慮が必要なことは、「手続きに要する手間や時間の縮減」が最も多く、次いで「オンライン申請の拡充」となっており、それぞれ約 4 割を占めています。「特に無し」は約 2 割の回答となっています。

Q 4. 開庁（行政窓口等の受付）時間を変更する上で、特に配慮が必要なことは何ですか。（複数選択可）

×

Q 1. あなたが市役所を訪れる頻度はどのくらいですか。

	年に1回以下		年に数回程度		月に数回程度		週1回以上	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
オンライン申請の拡充	104	27.0%	323	30.6%	36	21.7%	7	24.1%
来庁者予約システムの導入	43	11.2%	113	10.7%	21	12.7%	3	10.3%
キオスク端末設置数の増台	37	9.6%	89	8.4%	11	6.6%	2	6.9%
手続きに要する手間や時間の縮減	107	27.8%	307	29.1%	51	30.7%	9	31.0%
その他	11	2.9%	30	2.8%	13	7.8%	4	13.8%
特に無し	75	19.5%	175	16.6%	30	18.1%	4	13.8%
未回答	8	2.1%	18	1.7%	4	2.4%	0	0.0%
総計	385	100.0%	1,055	100.0%	166	100.0%	29	100.0%

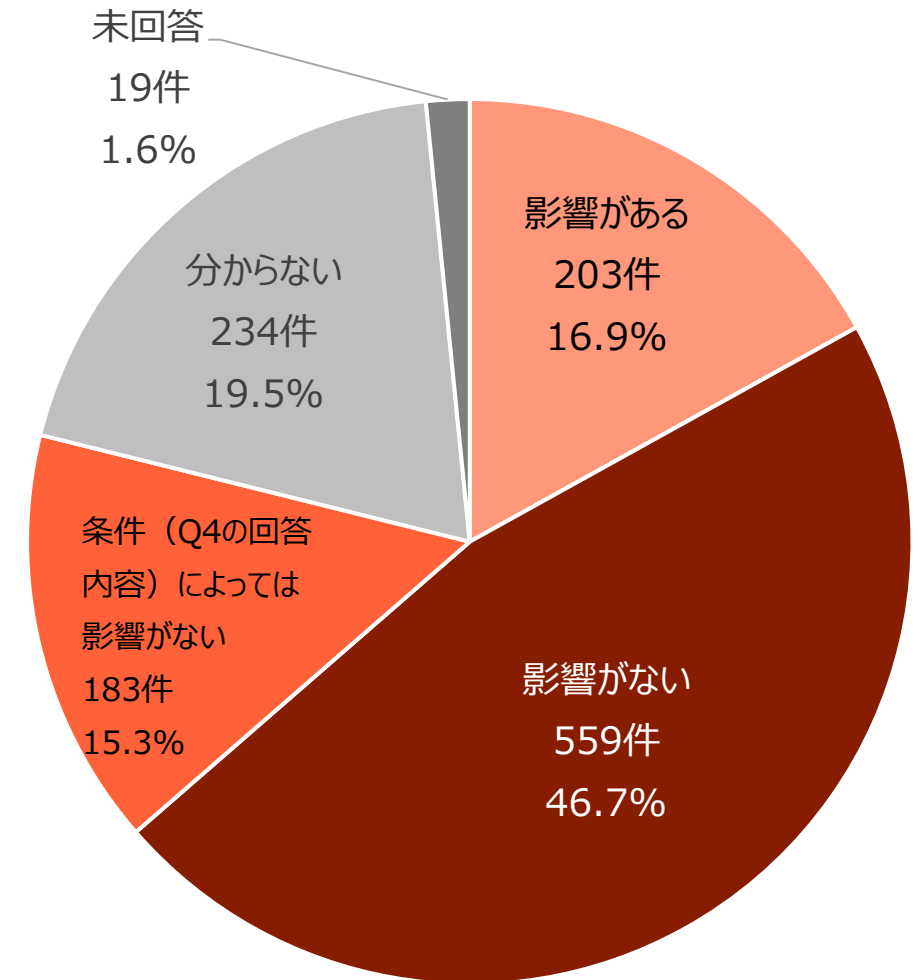
- 来庁頻度別に、開庁（行政窓口等の受付）時間の変更にあたり配慮が必要なことをみると、来庁頻度の増加に比例して「手続きに要する手間や時間の縮減」の割合が増加しています。

Q 5. 延長窓口の廃止による影響はありますか。

選択肢	件数（件）	割合(%)
影響がある	203	16.9%
影響がない	559	46.7%
条件（Q4の回答内容）によっては影響がない	183	15.3%
分からない	234	19.5%
未回答	19	1.6%
合計	1,198	100.0%

「影響がある」と回答した人のうち「具体的な影響」について記載があったもの
…130件（10.8%）

- 仕事・学校の都合 126件（10.5%）
- 手続き等に関して直接聞きたい 3件（0.3%）
- その他の意見等 25件（2.1%）



- 延長窓口の廃止による影響では、「影響がない」とした人が最も多く約半数を占めています。次いで「条件（Q4の回答内容）によっては影響がない」とした人の割合が約15%となっています。
- 「影響がある」とした人の割合は約17%ですが、そのうち具体的な影響について記載があった件数は130件で、そのうち126件が仕事・学校の都合によるもので、全体の10.5%となっています。

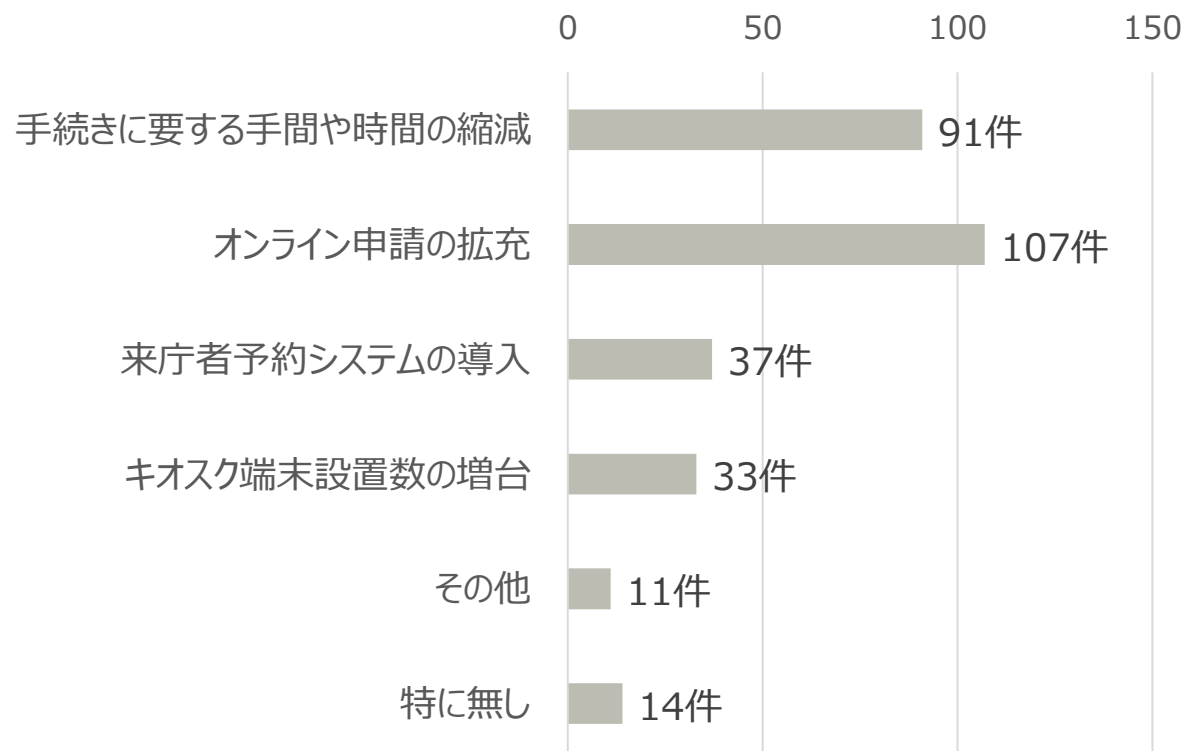
Q 5. 延長窓口の廃止による影響はありますか。※「条件（Q 4 の回答内容）によっては影響がない」

×

Q 4. 開庁（行政窓口等の受付）時間を変更する上で、特に配慮が必要なことは何ですか。（複数選択可）

選択肢	件数（件）	割合（%）
手続きに要する手間や時間の縮減	91	49.7
オンライン申請の拡充	107	58.5
来庁者予約システムの導入	37	20.2
キオスク端末設置数の増台	33	18.0
その他	11	6.0
特に無し	14	7.7

※割合は、「Q 5. 延長窓口の廃止による影響はありますか。」の問に対して、「条件（Q 4 の回答内容）によっては影響がない」と回答があった件数183件に対して各選択肢を選択した人の割合を記載しています。

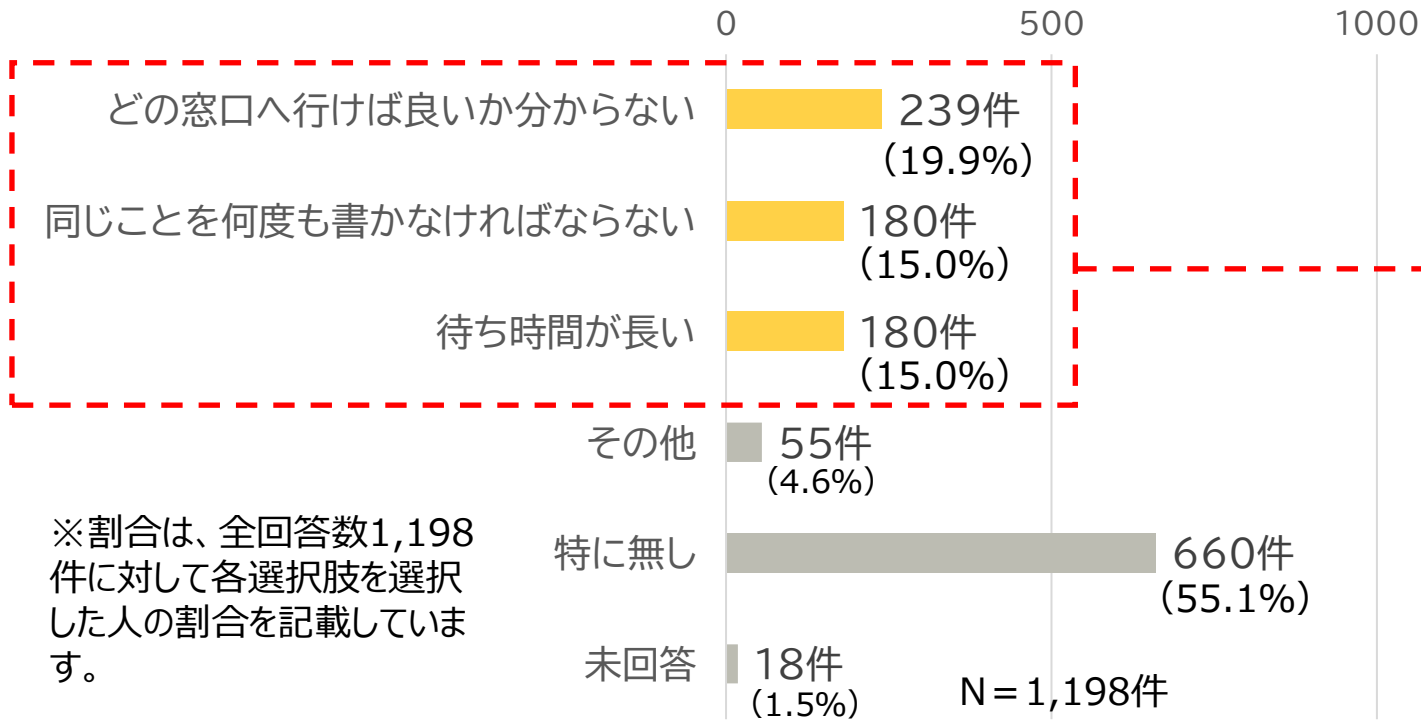


●延長窓口の廃止による影響で「条件によっては影響がない」と回答した人のQ 4（配慮が必要なこと）をみると、「オンライン申請の拡充」が最も多く、約 6 割の人が選択しています。次いで、「手続きに要する手間や時間の縮減」を約 5 割の人が選択しています。

3. 課題分析

● 行政窓口において求められる改善点

Q 3. 現在の行政窓口について改善して欲しいことは何ですか。
(複数選択可)



注目ポイント

- 回答者の過半数（約55%）が「特に無し」を選択しています。
- 一方で、約 2 割が「どこの窓口へ行けば良いか分からない」、約1.5割が「同じことを何度も書かなければならない」「待ち時間が長い」ことへの改善を求めています。

改善すべき課題

どこの窓口へ行けば良いか分からない
同じことを何度も書かなければならない
待ち時間が長い

- ▶ 窓口案内や表示の改善
- ▶ 手続きの簡略化・効率化
- ▶ 待ち時間の短縮

●行政窓口において求められる改善点（窓口別）

クロス集計

Q 3. 現在の行政窓口について改善して欲しいことは何ですか。（複数選択可） × Q 2. あなたが市役所でよく訪れる窓口はどこですか。（複数選択可） ※100件以上の回答数があった窓口を抽出

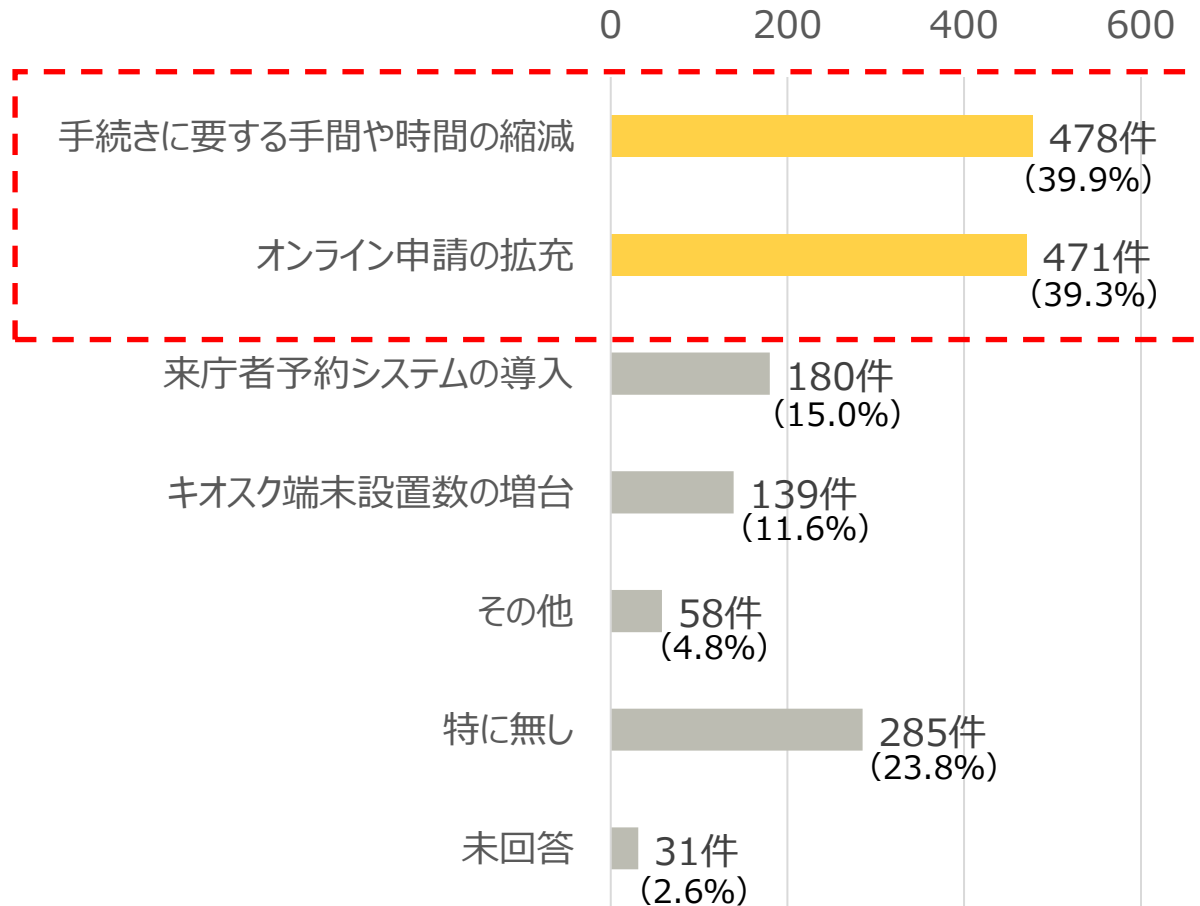
	戸籍・マイナンバー		税金・納税		子育て・保育・児童手当		介護・高齢福祉		保険・年金		障がい福祉	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
待ち時間が長い	121	15.0%	46	15.1%	26	12.7%	28	14.8%	23	12.4%	24	16.2%
同じことを何度も書かなければならない	110	13.6%	46	15.1%	40	19.5%	31	16.4%	30	16.1%	31	20.9%
どの窓口へ行けば良いかわからない	148	18.4%	52	17.1%	38	18.5%	40	21.2%	26	14.0%	29	19.6%
その他	35	4.3%	15	4.9%	15	7.3%	3	1.6%	7	3.8%	5	3.4%
特に無し	383	47.5%	141	46.4%	84	41.0%	85	45.0%	98	52.7%	59	39.9%
未回答	9	1.1%	4	1.3%	2	1.0%	2	1.1%	2	1.1%	0	0.0%
総計	806	100.0%	304	100.0%	205	100.0%	189	100.0%	186	100.0%	148	100.0%

注目ポイント

●窓口別の集計では、突出していずれかが多い結果とはなっていません。

● 開庁時間を変更する上で求められる配慮

Q 4. 開庁（行政窓口等の受付）時間を変更する上で、特に配慮が必要なことは何ですか。（複数選択可）



N = 1,198件

注目ポイント

- 最も多かった配慮が必要なこととして、約 4 割が「手続きに要する手間や時間の縮減」を選んでおり、Q 3 の結果も含め改善が必要な項目です。
- また、「オンライン申請の拡充」に関しても約 4 割が改善を求めています。

改善すべき
課題

手続きの簡略化・効率化（再掲）

待ち時間の短縮（再掲）

オンライン申請の更なる拡充

※割合は、全回答数1,198件に対して各選択肢を選択した人の割合を記載しています。

●開庁時間を変更する上で求められる配慮（来庁頻度別）

クロス集計

Q 4. 開庁（行政窓口等の受付）時間を変更する上で、特に配慮が必要なことは何ですか。（複数選択可）

×

Q 1. あなたが市役所を訪れる頻度はどのくらいですか。
※未回答を除く。

	年に1回以下		年に数回程度		月に数回程度		週1回以上	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
オンライン申請の拡充	104	27.0%	323	30.6%	36	21.7%	7	24.1%
来庁者予約システムの導入	43	11.2%	113	10.7%	21	12.7%	3	10.3%
キオスク端末設置数の増台	37	9.6%	89	8.4%	11	6.6%	2	6.9%
手続きに要する手間や時間の縮減	107	27.8%	307	29.1%	51	30.7%	9	31.0%
その他	11	2.9%	30	2.8%	13	7.8%	4	13.8%
特に無し	75	19.5%	175	16.6%	30	18.1%	4	13.8%
未回答	8	2.1%	18	1.7%	4	2.4%	0	0.0%
総計	385	100.0%	1,055	100.0%	166	100.0%	29	100.0%

注目ポイント

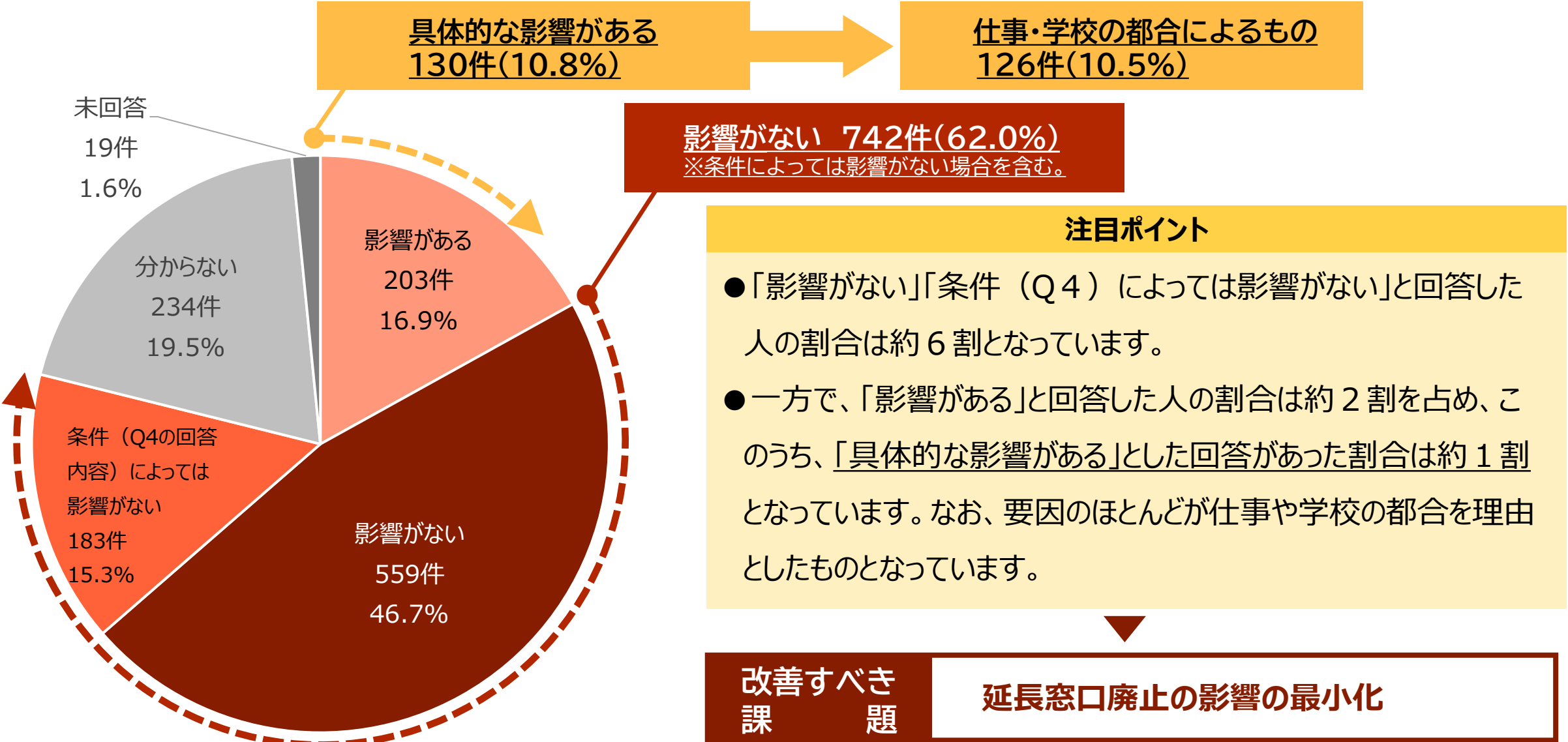
●来庁頻度別に見た場合、来庁者頻度が高くなるほど「手続きに要する手間や時間の縮減に対する配慮」を選択した割合が増加傾向にあります。

改善すべき
課題

手続きの簡略化・効率化（再掲）

● 延長窓口の廃止に伴う課題

Q 5. 延長窓口の廃止による影響はありますか。



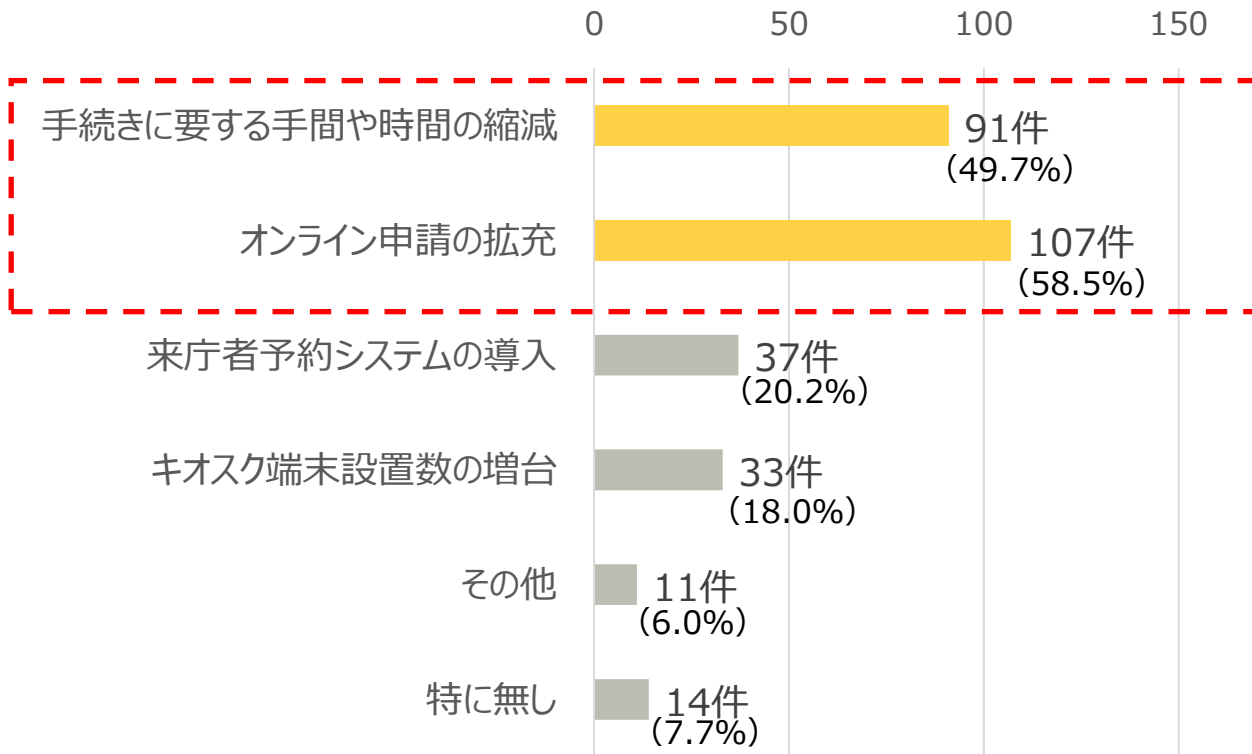
●延長窓口の廃止に伴う課題（整えるべき要件）

クロス集計

Q 5. 延長窓口の廃止による影響はありますか。
※「条件によっては影響がない」とした回答を抽出

×

Q 4. 開庁（行政窓口等の受付）時間を変更する上で、特に配慮が必要なことは何ですか。（複数選択可）



注目ポイント

● Q5において、「条件（Q 4）によっては影響がない」と回答した人のうち、影響がない条件として、「手続きに要する手間や時間の縮減」を求める人の割合が約 5 割、「オンライン申請の拡充」を求める人の割合が約 6 割を占めています。

改善すべき
課題

手続きの簡略化・効率化（再掲）

待ち時間の短縮（再掲）

オンライン申請の更なる拡充（再掲）

4. 窓口サービス改善の方向性

アンケート結果を踏まえて抽出した課題に対して、以下のとおり窓口サービスの改善に取り組めます。

抽出課題（5項目）

- ① 窓口案内や表示の改善
- ② 手続きの簡略化・効率化
- ③ 待ち時間の短縮
- ④ オンライン申請の更なる拡充
- ⑤ 延長窓口廃止の影響の最小化



抽出課題を踏まえたサービス改善の方向性

- ▶ 来庁者への案内対応について、来庁者がスムーズに手続きなどを行えるようコンシェルジュの役割はもとより、全職員が率先して「気づき」「声かけ」「つなぎ」を行うよう、改めて意識の醸成と周知徹底に取り組めます。
- ▶ 令和8年度中に「書かない窓口」を導入し、手続きの簡略化・効率化、待ち時間の短縮化を図るとともに、手続きルートなどの案内を分かりやすく示します。あわせて庁舎内の案内表示についても改善を検討します。
- ▶ オンライン申請に対応する手続きの範囲を拡大します。一方で、令和8年6月末時点で131種類の手続きをオンラインで行えることから、手続き範囲の拡大とあわせて更なる周知を図ります。また、令和10年度を目途として、オンライン申請機能を備えた「市民アプリ」の導入を進め、更なる利便性の向上を目指します。
- ▶ 戸籍住民課、課税課、収税課にて実施している延長窓口では、証明書交付の手続きが多くを占めています。このため、コンビニ交付の更なる周知により、延長窓口廃止の影響を最小化します。