

令和4年度宝塚市総合窓口アンケート結果

実施期間：令和5年（2023年）2月21日～2月28日 回答者数：783名（回収率：58%）

※回収率については、母数を番号発券機の発券数等から算出しており、不在の番号や相談のみのアンケート対象ではない数も含まれているため、実際より低い割合となっています。

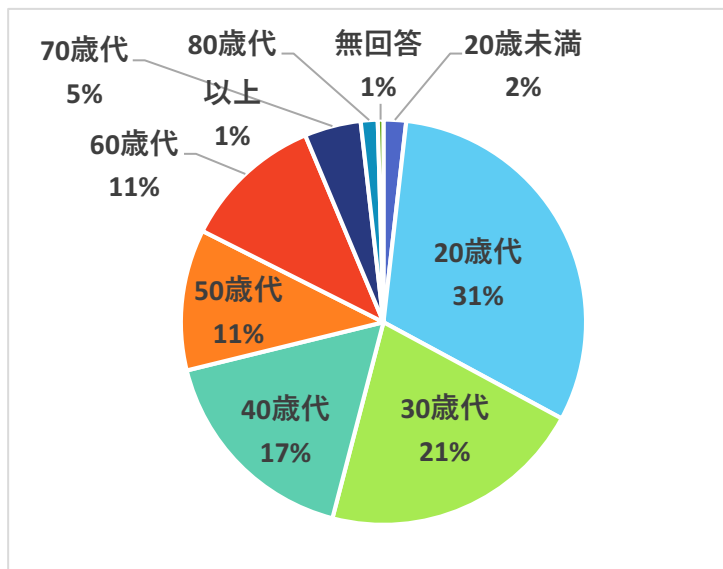
■市民の皆様にも、より満足いただける窓口を目指して、今後の窓口のあり方を考える参考とするため、アンケートを実施しました。

回答者の年代

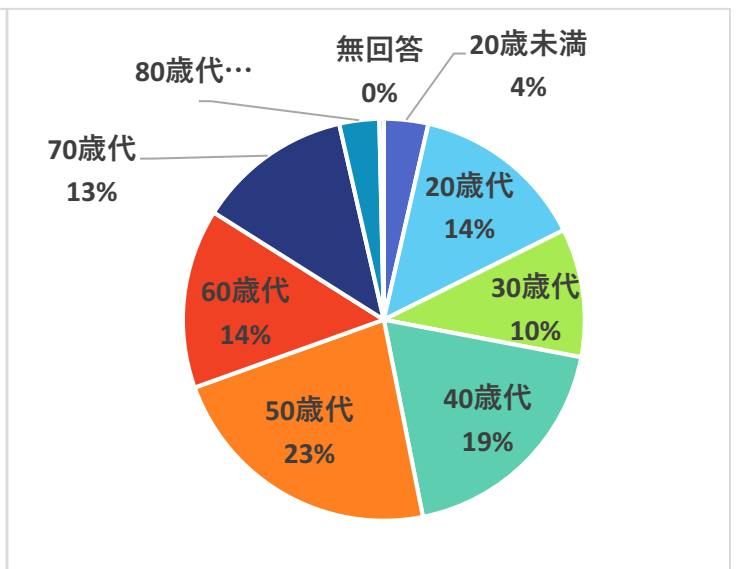
年代	届出	証明書の発行	合計
20歳未満	4	20	24
20歳代	69	79	148
30歳代	47	58	105
40歳代	38	106	144
50歳代	25	127	152
60歳代	25	81	106
70歳代	10	70	80
80歳以上	3	18	21
無回答	1	2	3
総計	222	561	783

住所異動を扱う【届出】窓口では、半数以上が20～30歳代を占めているのに対し、【証明書の発行】窓口では、40～50歳代の割合が高く、窓口全体としては、年代に偏りがなかったことがわかります。

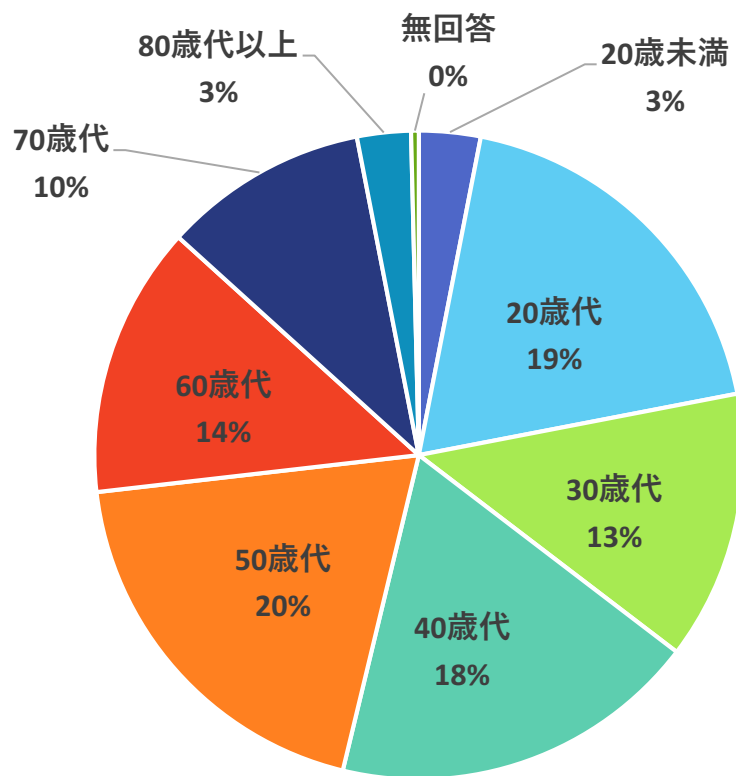
【届出】窓口



【証明書の発行】窓口



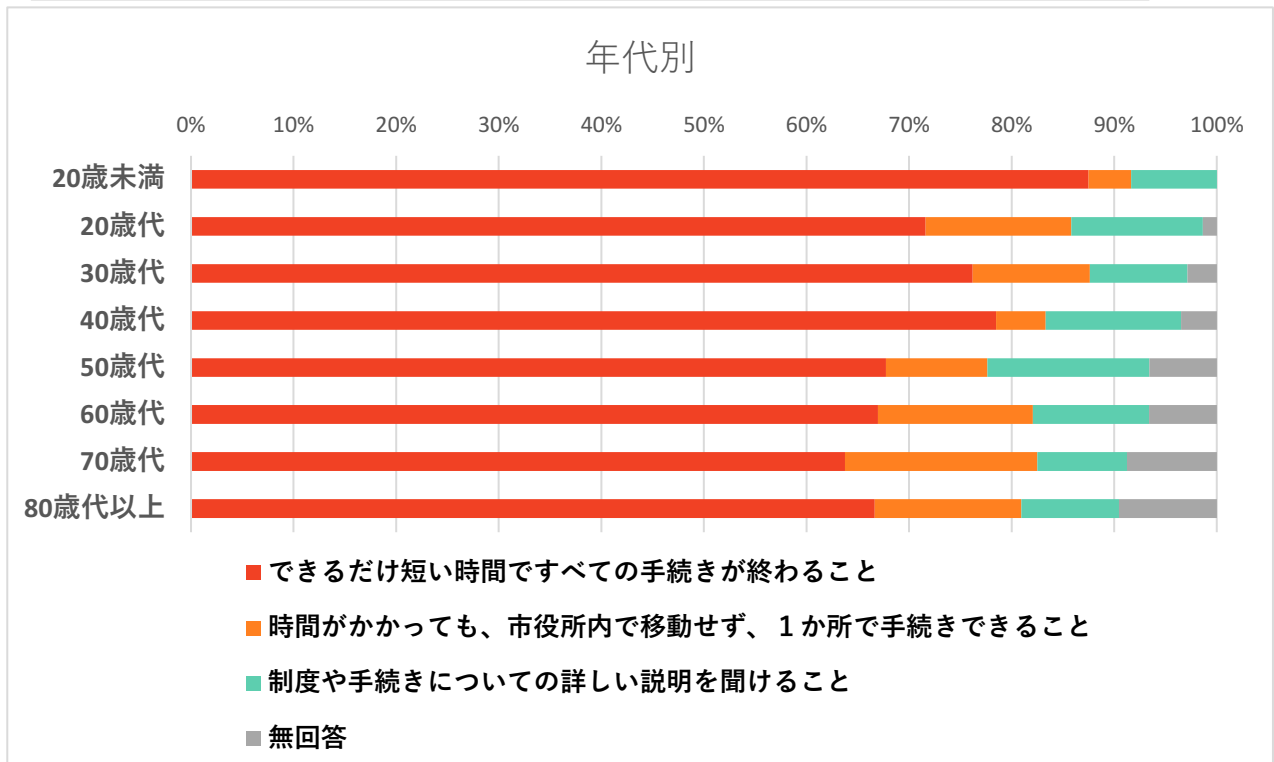
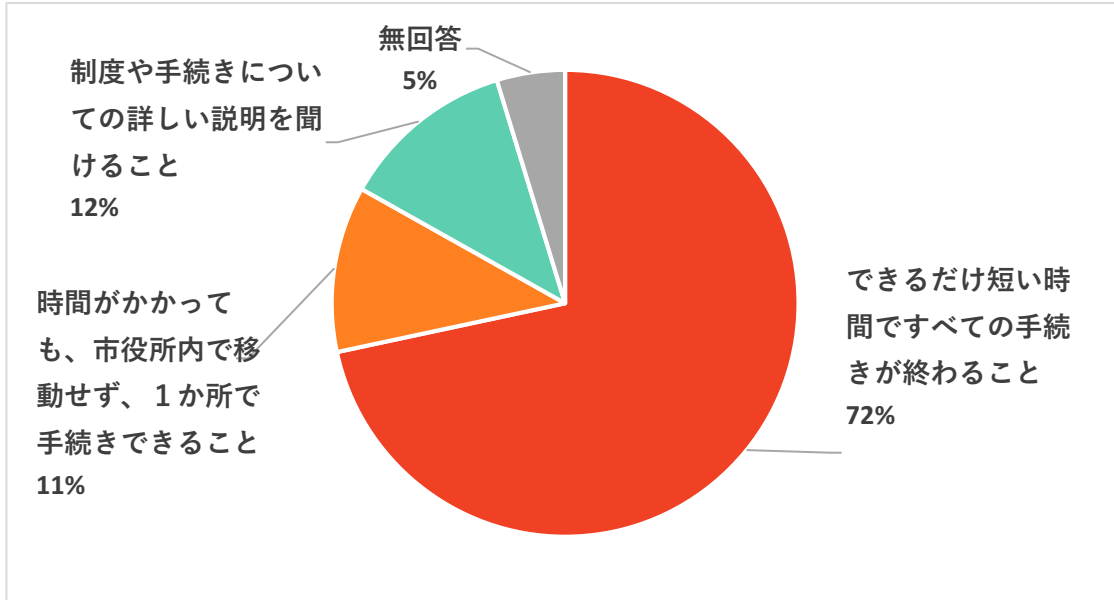
全体



市役所の窓口に望まれること

市役所の窓口に望まれることは何ですか？

もっとも優先すべきと感じるものを、ひとつ選んでください。



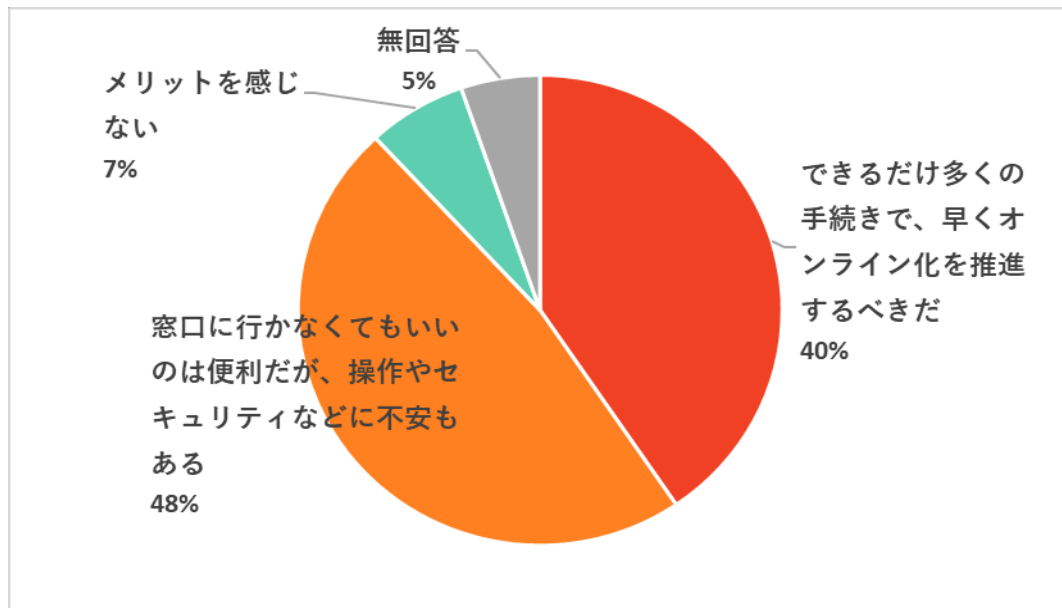
約7割の方が「短い時間で手続きが終わること」を窓口に望んでいます。

また、「時間がかかっても市役所内で移動せず、1か所で手続きできること」や「制度や手続きについての詳しい説明を聞けること」を、それぞれ約1割の方が窓口で望むと回答しています。

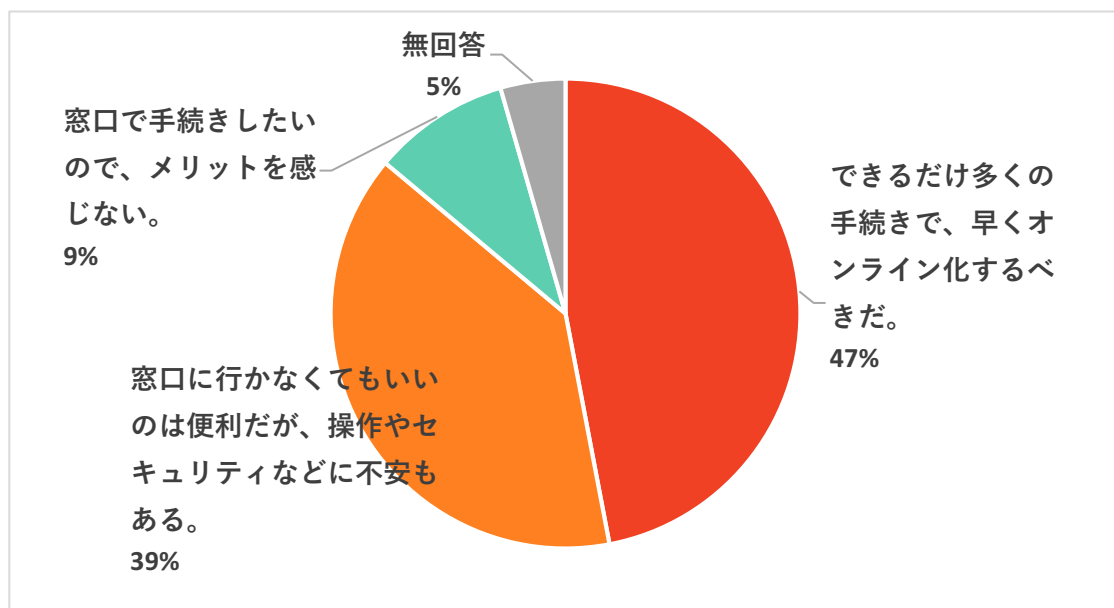
手続きのオンライン化について

手続きのオンライン化（市役所に来なくても自分のパソコンやスマートフォンから手続きができるようになること）について、どのように感じられますか？
ひとつ選んでください。

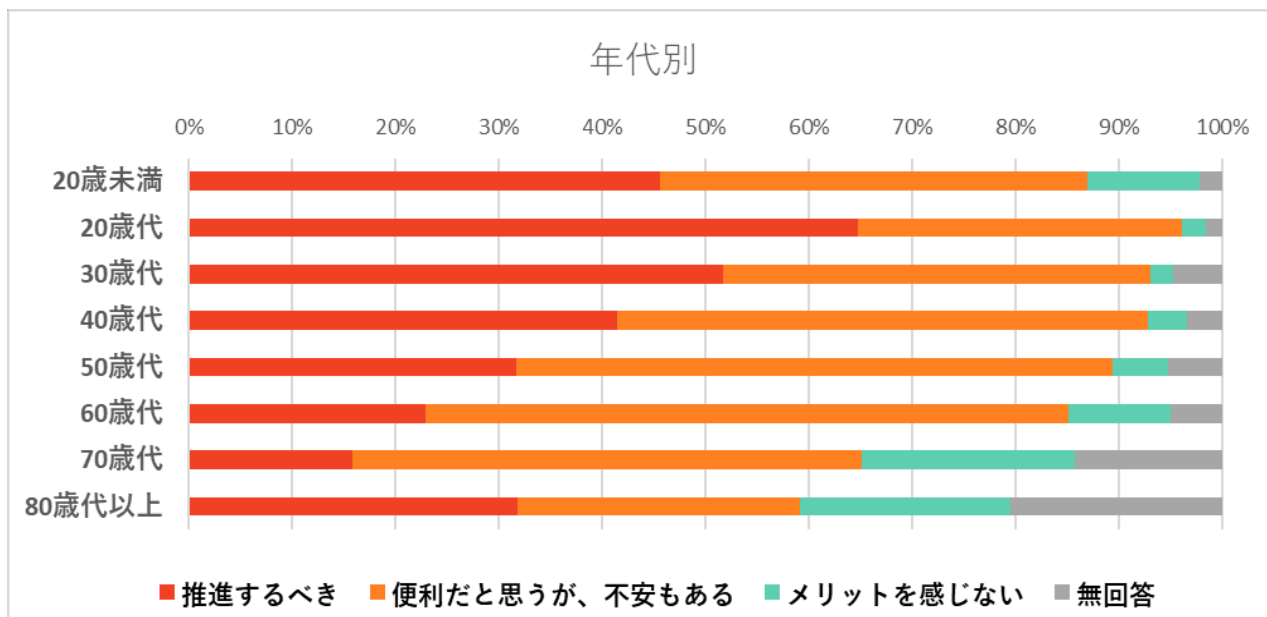
昨年度



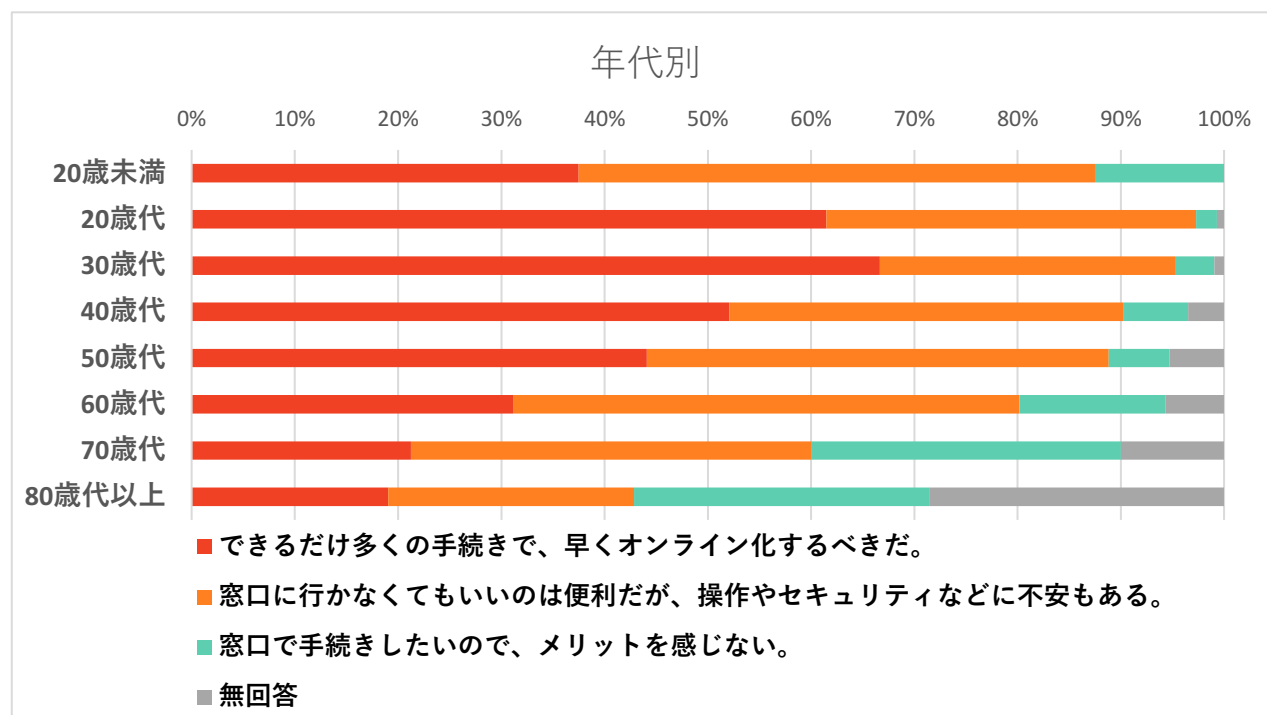
今年度



昨年度



今年度

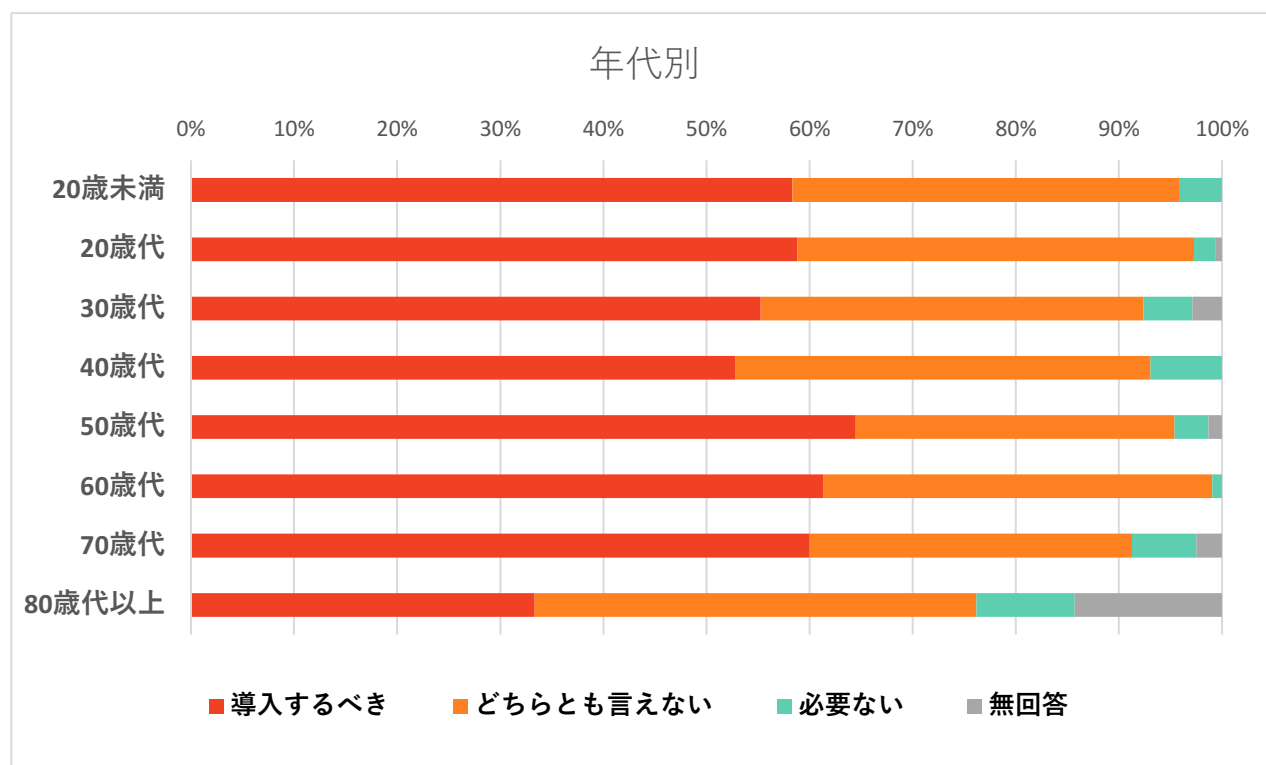
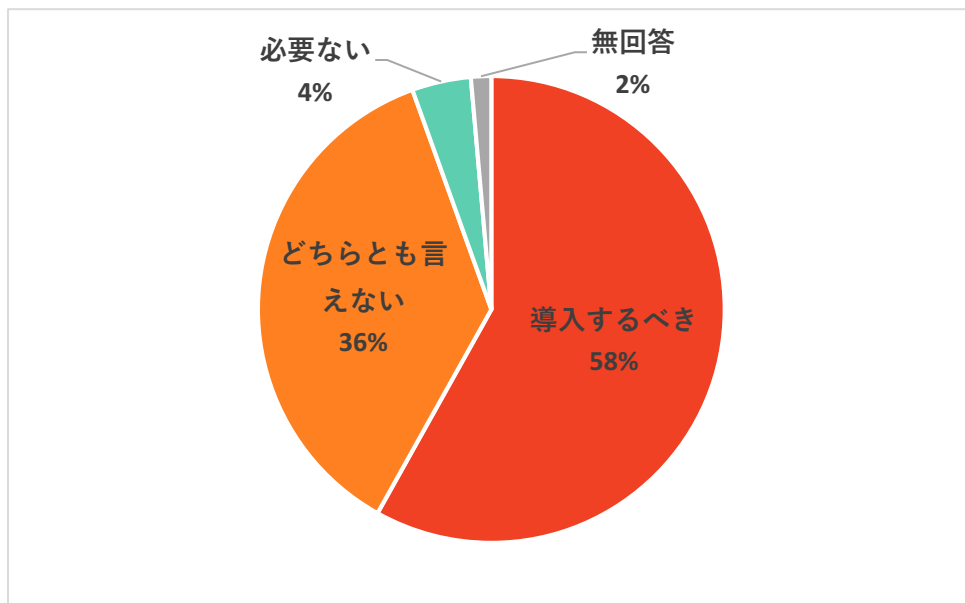


・行政手続きのオンライン化に対して、86%が有用性を唱えている一方で、操作やセキュリティ面において不安を抱えている方々もいることがわかります。また、年代が上がるにつれ「早くオンライン化すべき」と回答する割合が低く、「不安もある」や「メリットを感じない」と回答する割合が高くなる傾向があります。デジタル化を進めながらも、操作やセキュリティなどへの不安に対する配慮も必要であることがうかがえます。

・昨年度と比較すると、特に30歳代から60歳代の間で「早くオンライン化すべき」と回答する割合が高くなっていることがわかります。高い年代層の方々にもデジタルデバイスを活用する場面が増えてきていること、また様々な場面でオンライン化が活発になってきていることが影響していると考えられます。

新たなサービスへの関心1

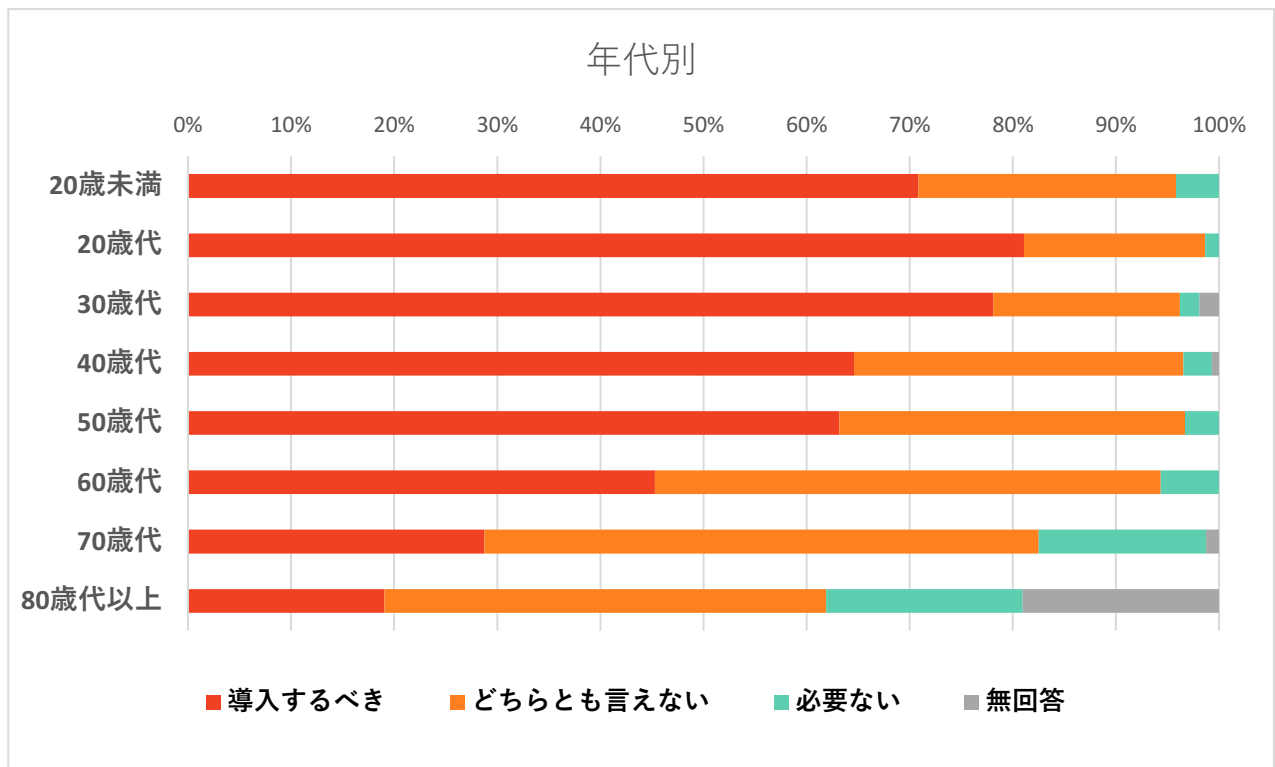
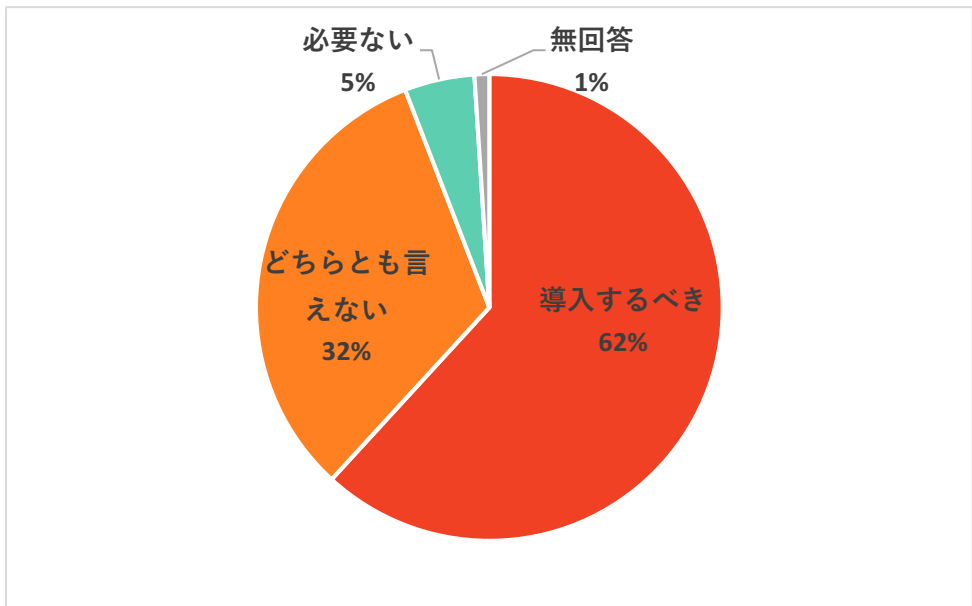
職員が申請内容をお聞きしながら必要な申請書を一括作成する仕組みの導入について、どのように感じられますか？ひとつ選んでください。



6割近くの方が「導入すべき」と回答しており、70歳代以下の方の中では、年代によって傾向にあまり差がないことがわかります。

新たなサービスへの関心2

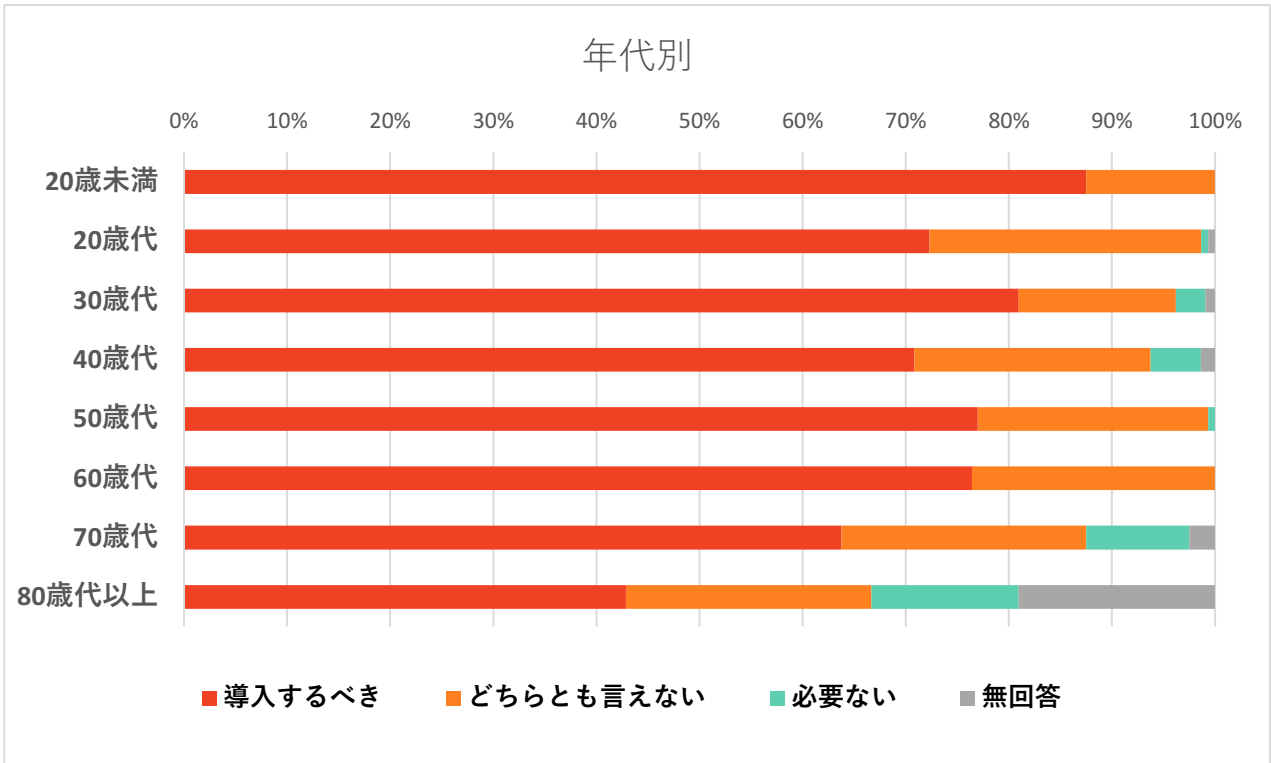
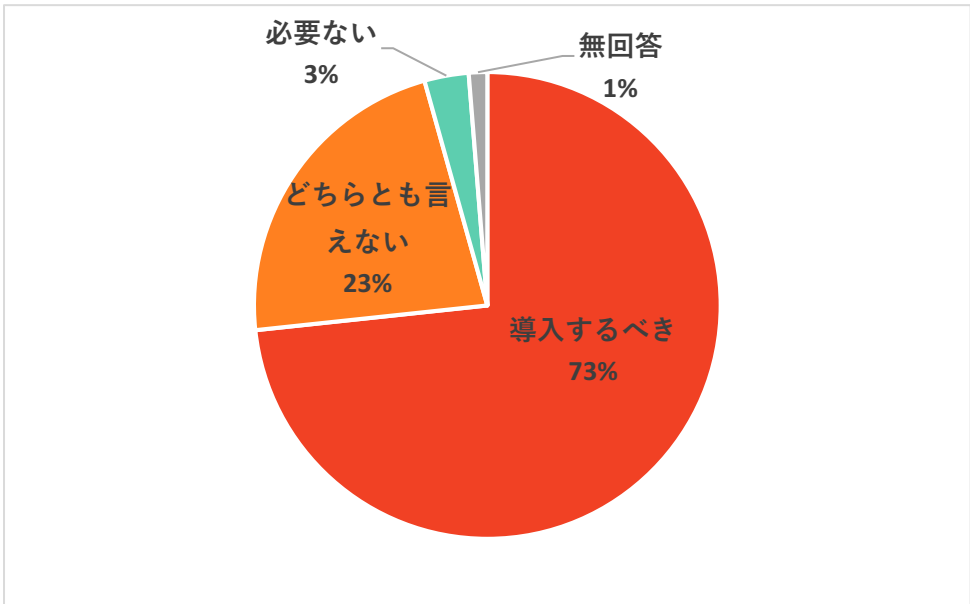
申請内容をご自身のスマートフォンまたは窓口の専用タブレットで入力することで必要な申請書を作成する仕組みの導入について、どのように感じられますか？ひとつ選んでください。



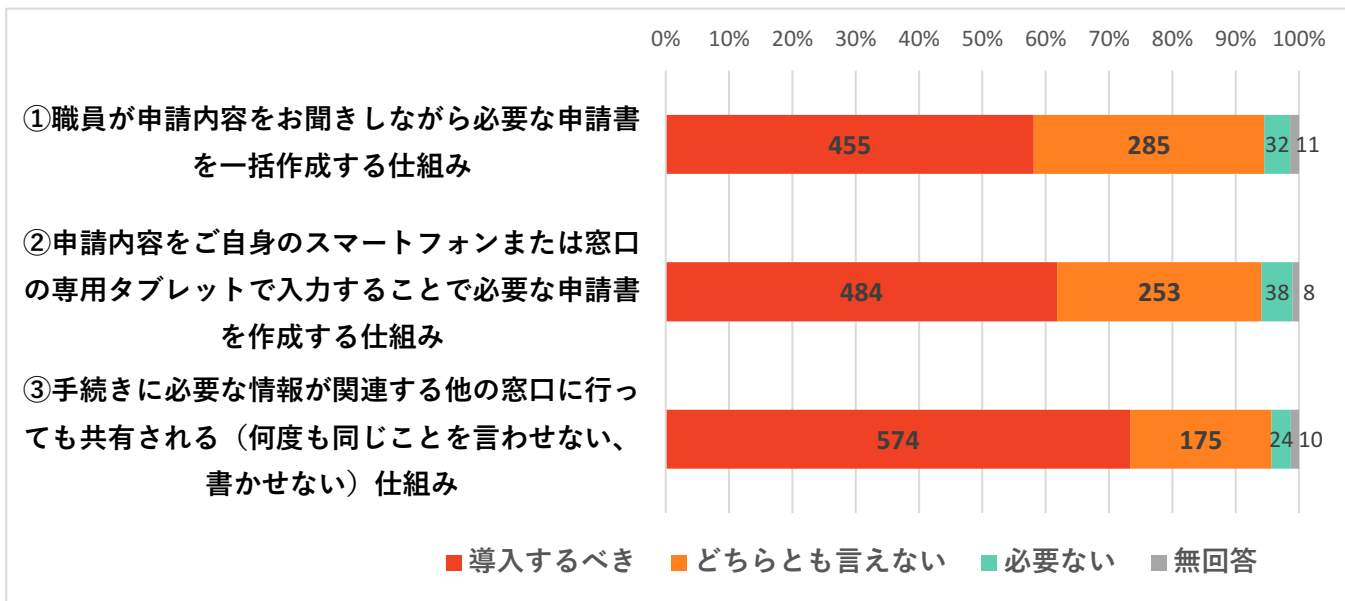
前項目と同様、約6割の方が「導入すべき」と回答していますが、年代が上がるにつれ「導入すべき」と回答する割合が低くなる傾向があります。年代によって、スマートフォンやタブレットなどのデジタル機器に対する認識が大きく異なることがうかがえます。

新たなサービスへの関心3

手続きに必要な情報が関連する他の窓口に行っても共有される（何度も同じことを言わせない、書かせない）仕組みの導入について、どのように感じられますか？ひとつ選んでください。



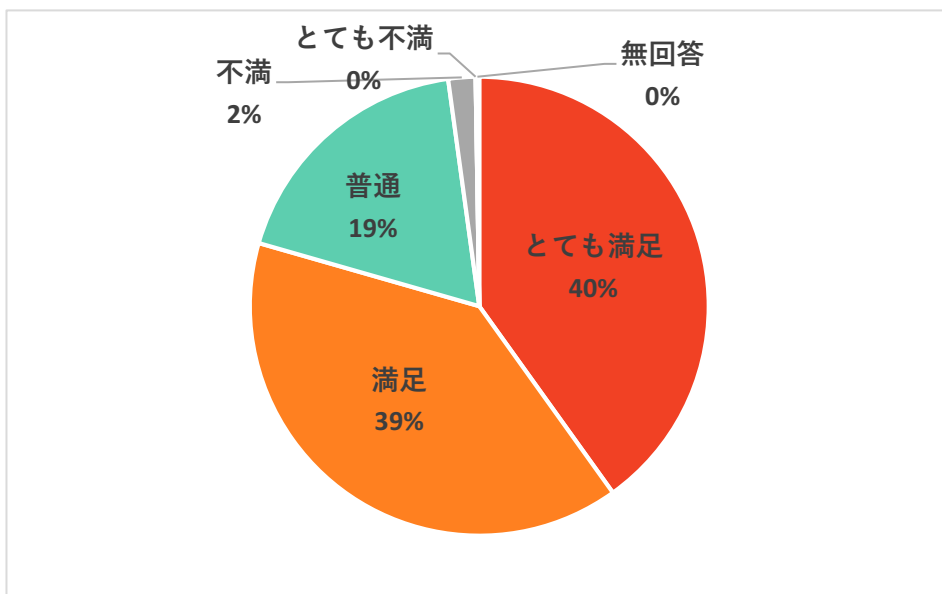
前二項目とは異なり、約7割の方が「導入すべき」と回答しています。また、各年代においても「導入すべき」と回答する割合が高い状況であることがわかります。



①と②においては、窓口サービス課の一部の窓口ではすでに導入しており、今後も継続しながら、さらに多くの手続きにおいて広げていくべきと考えられます。③においては、窓口サービス課では総合窓口方式をとっていますが、各申請書等と同じ内容を記載したり、一部の手続きにおいては担当部署に手続きに回らなければならないものもあるため、今後検討が必要と考えられます。

満足度について

今日の窓口サービス課での手続きについて、どのように感じましたか。



全体の79%の方が、手続きに満足と回答されています。この状態を維持するため、それ以上の満足を感じていただくため、よりよいサービスを考えていきたいと考えます。