

令和5年度 窓口サービスアンケート報告書

令和6年6月

小平市市民部市民課市民サービス担当

1 実施概要

(1) 目的

窓口における接遇や待ち時間などに対する利用者の評価を調査し、主に窓口業務委託の実施に伴う効果の検証と今後の改善に向けた取組の参考にすることを目的とします。

(2) 実施方法

窓口業務委託を行っている窓口の利用者に回答をお願いする短期窓口集中による方法としました。

前年度（令和4年度）の実施結果との比較が可能であり、回収率が高いことからこの方法を採用しました。

(3) 対象窓口

窓口業務委託を実施している市民課及び保険年金課の2課としました。

(4) 実施期間

令和6年1月24日（水）～2月3日（土）

(5) 回収結果

(件)

回答方法	今回	前回
アンケート用紙	526	275
電子（LoGoフォーム）※	1	26
合計	527	301

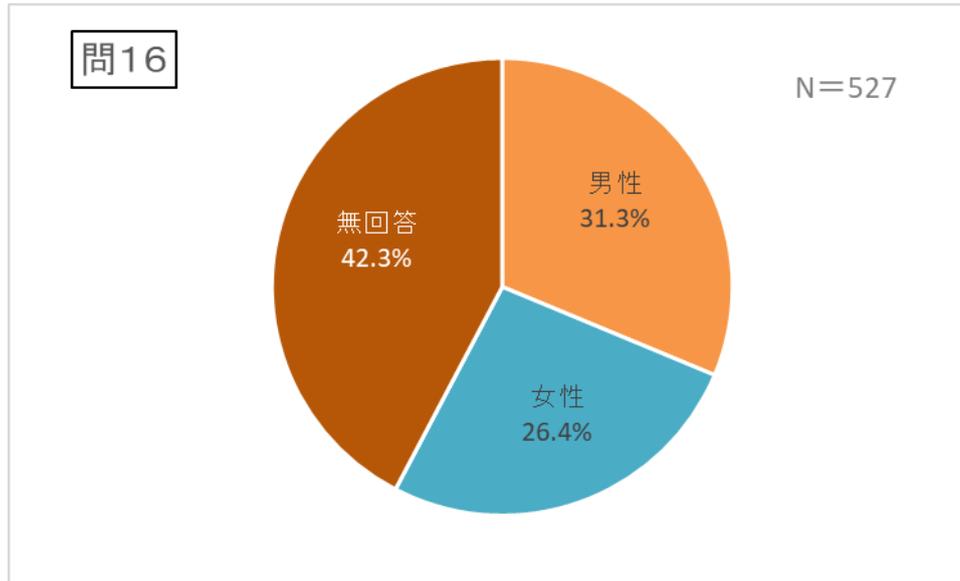
※前回到引き続き電子（LoGoフォーム）での回答も併せて実施しました。電子での回答は、ご本人の携帯電話にQRコードを読み込んでいただき、入力してもらうこととしました。

・端数処理のため、構成比が100%にならない場合があります。

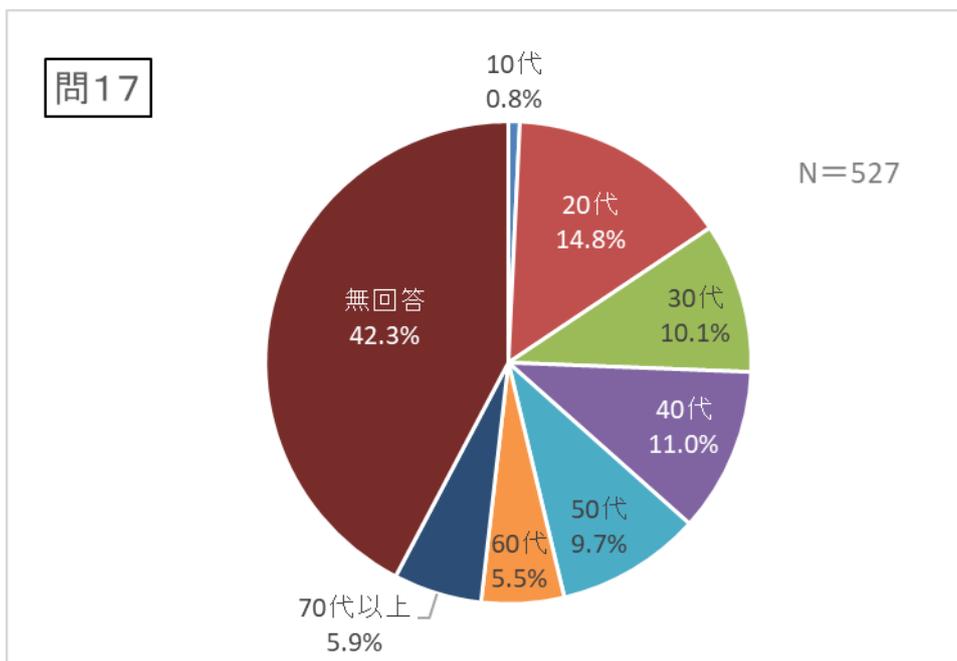
2 集計結果

回答者の属性

問16 あなたの性別について、教えてください。(1つだけ○をつけてください)

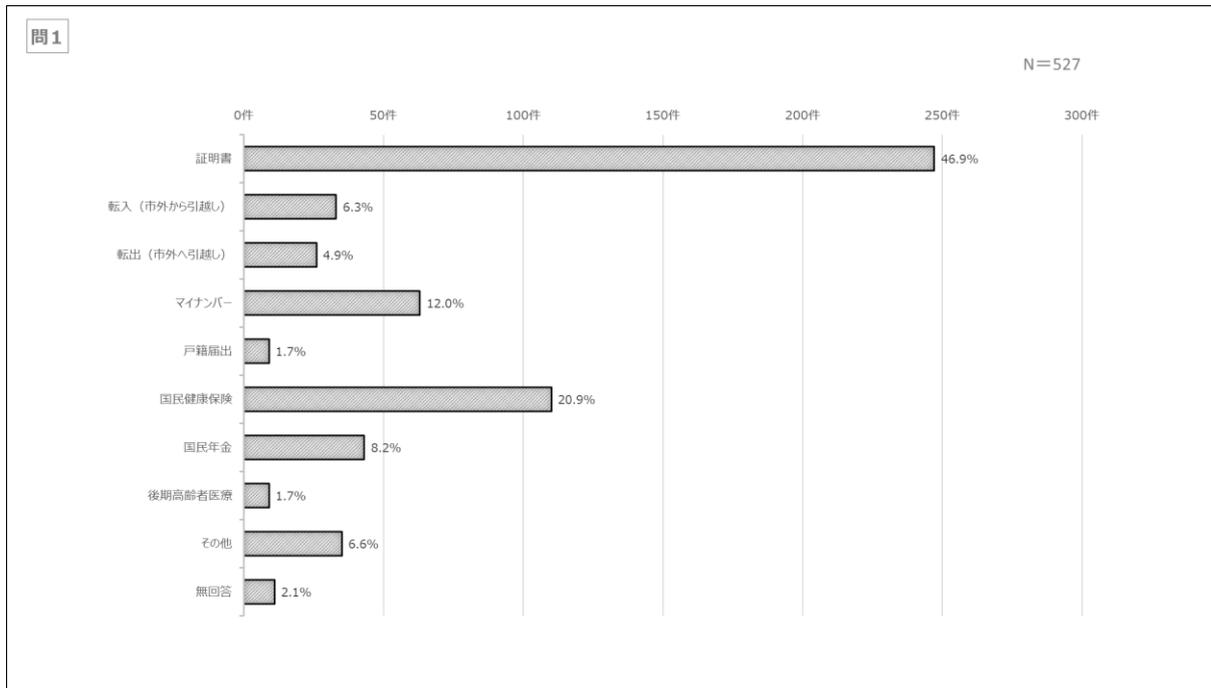


問17 あなたの年齢について、教えてください。(1つだけ○をつけてください)

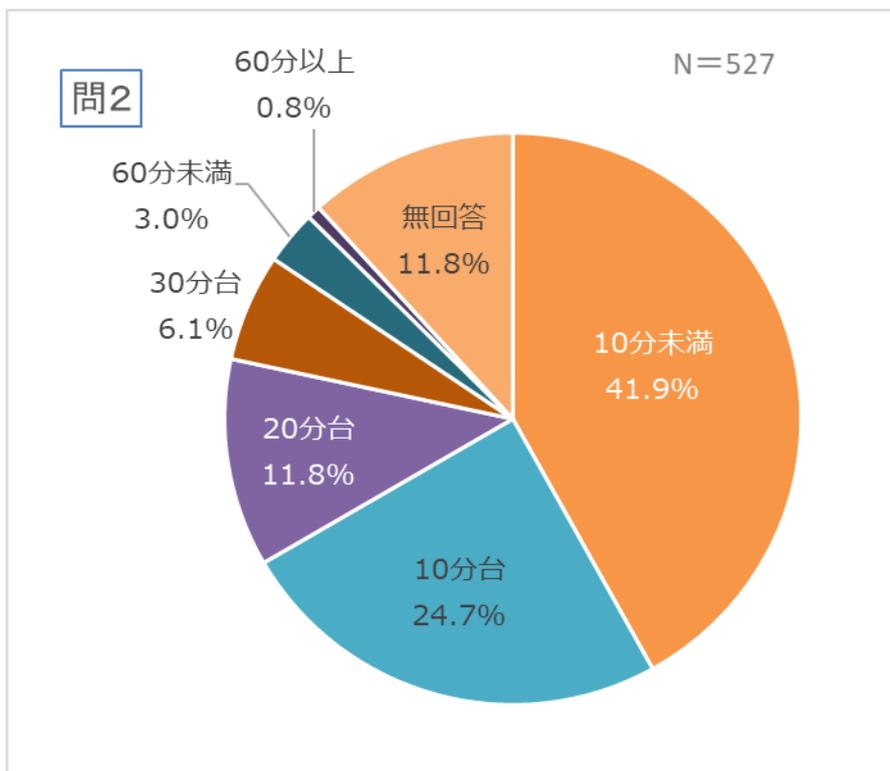


問1 本日利用された窓口とご用件及びご来庁頻度についてご記入、ご選択ください

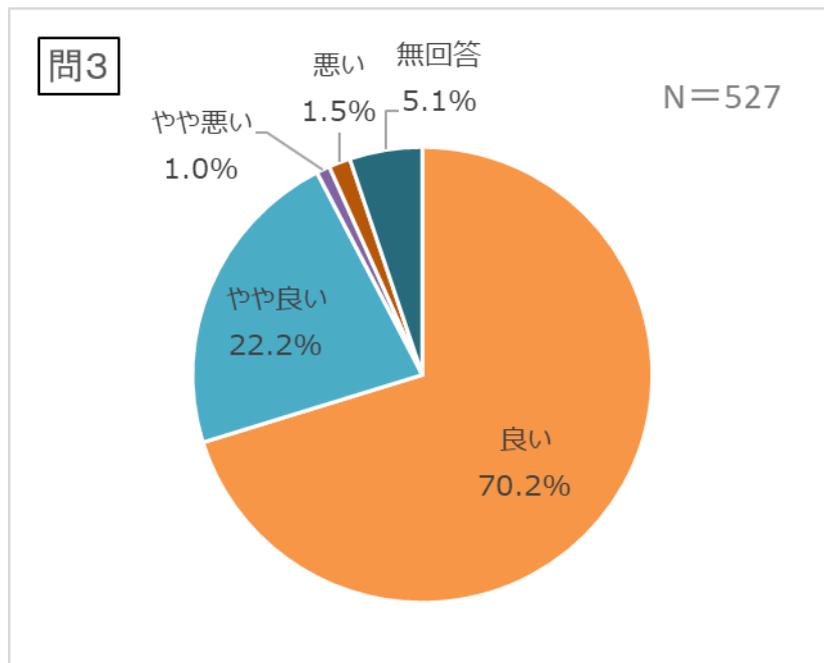
最も多いのが「証明書」の 46.9%であり、以下「国民健康保険」20.9%、「マイナンバー」12.0%と続いています。



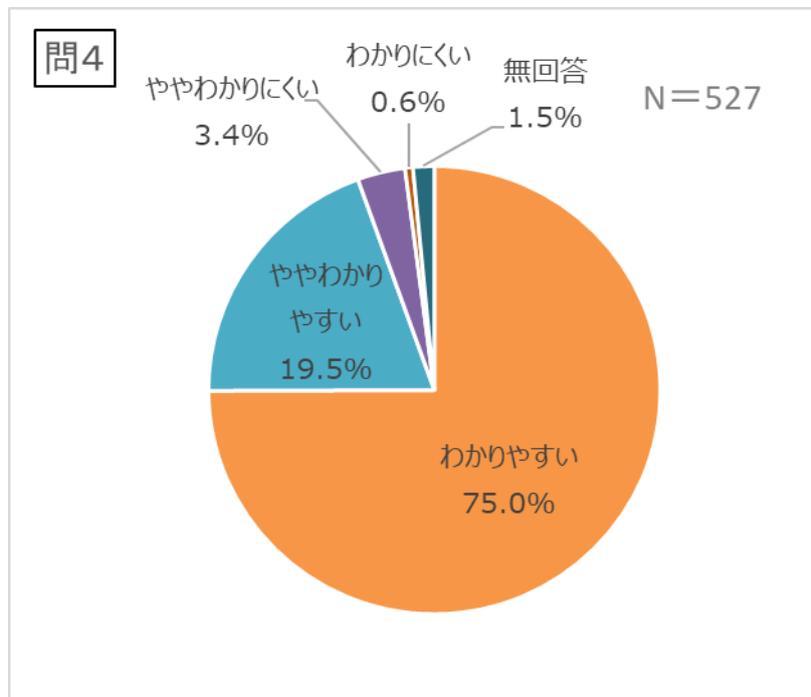
問2 窓口で受け付けてから用件が済むまでにどのくらいかかりましたか (1つだけ○をつけてください)



問3 窓口で受け付けてから用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか（1つだけ○をつけてください）

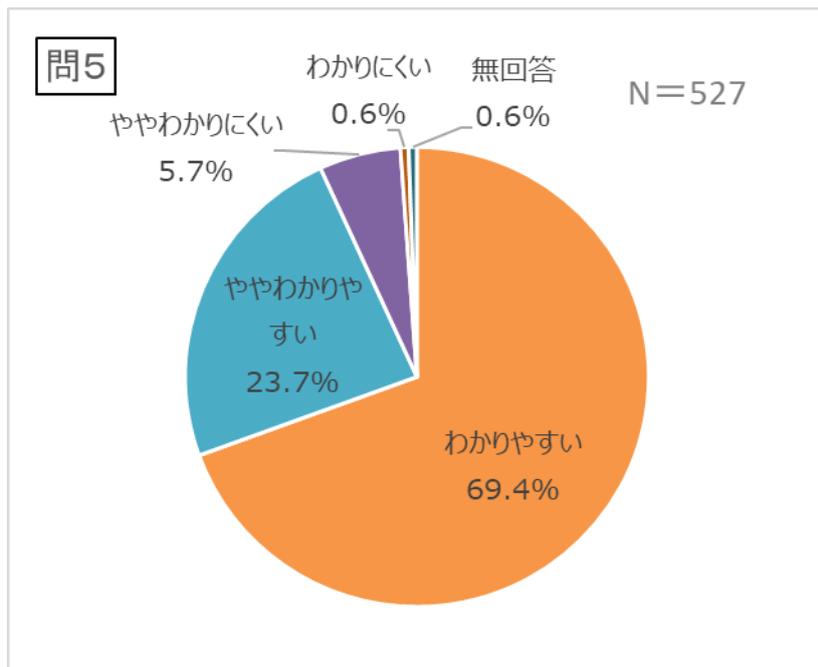


問4 目的の窓口に行くまでの案内や掲示物はわかりやすかったですか（1つだけ○をつけてください）

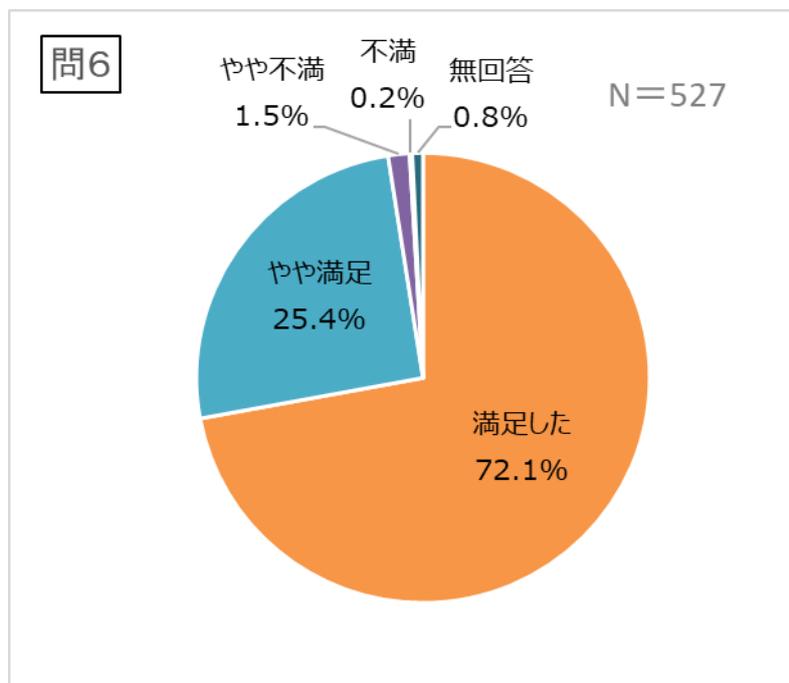


問5 申請書記入、手続き方法のご案内や見本等の掲示物はわかりやすかったですか（1つだけ

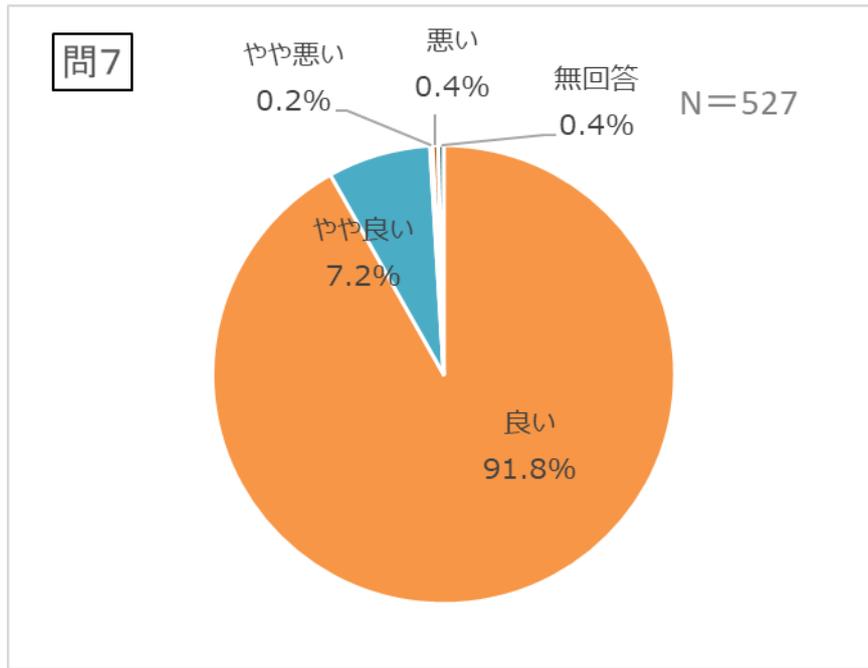
○をつけてください)



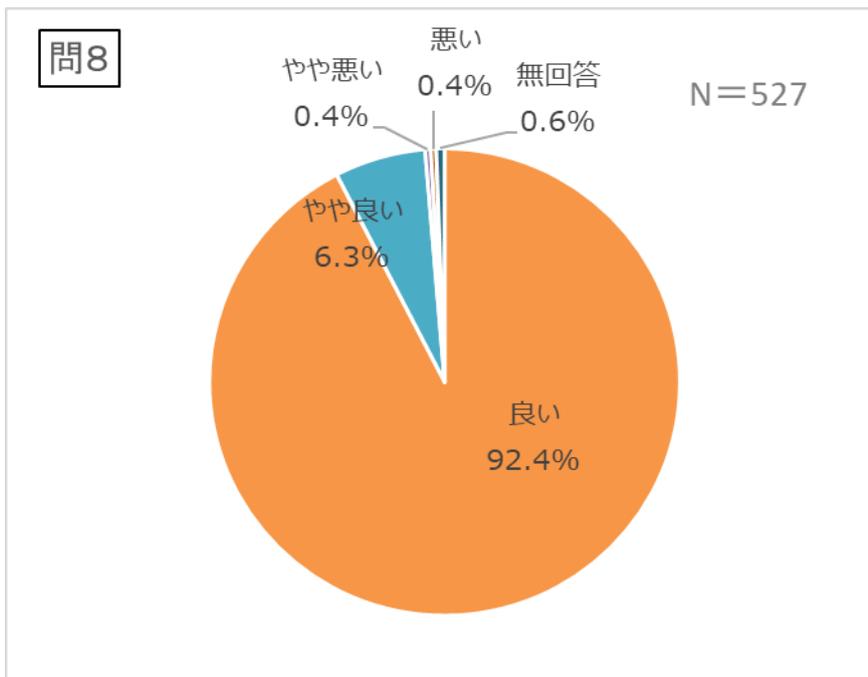
問6 待合のスペースはいかがでしたか。(1つだけ○をつけてください)



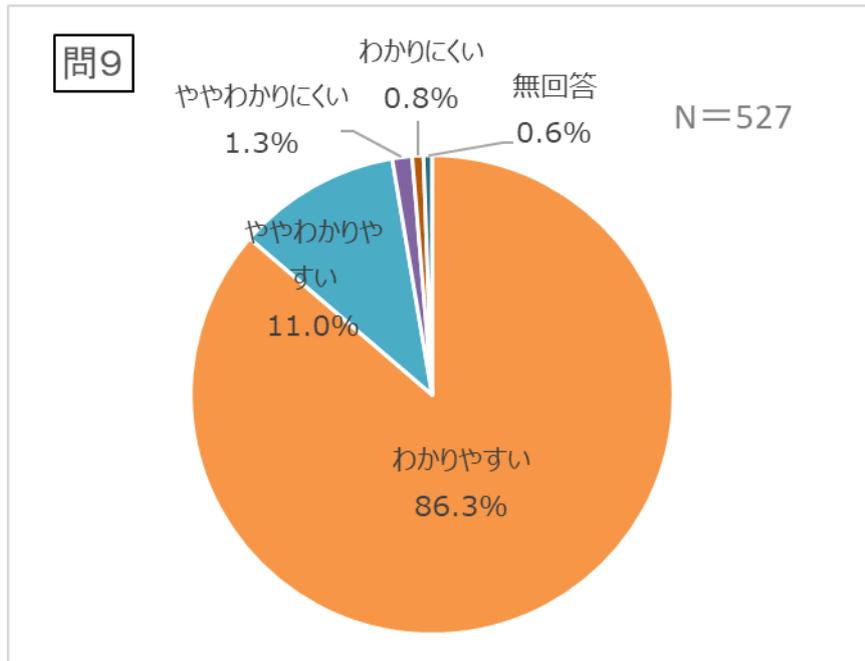
問7 窓口での職員の言葉づかいはいかがでしたか（1つだけ○をつけてください）



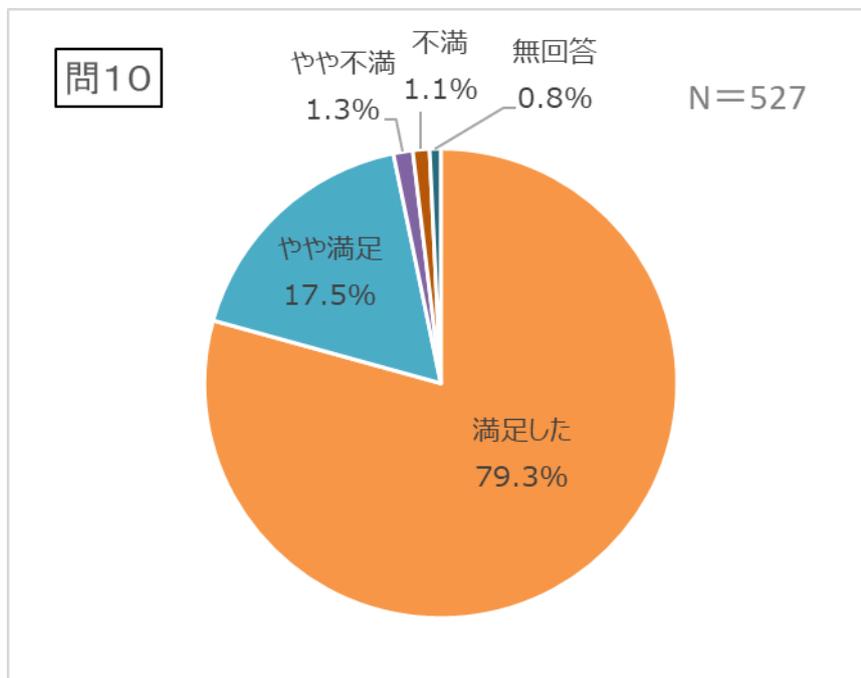
問8 窓口での職員の態度はいかがでしたか（1つだけ○をつけてください）



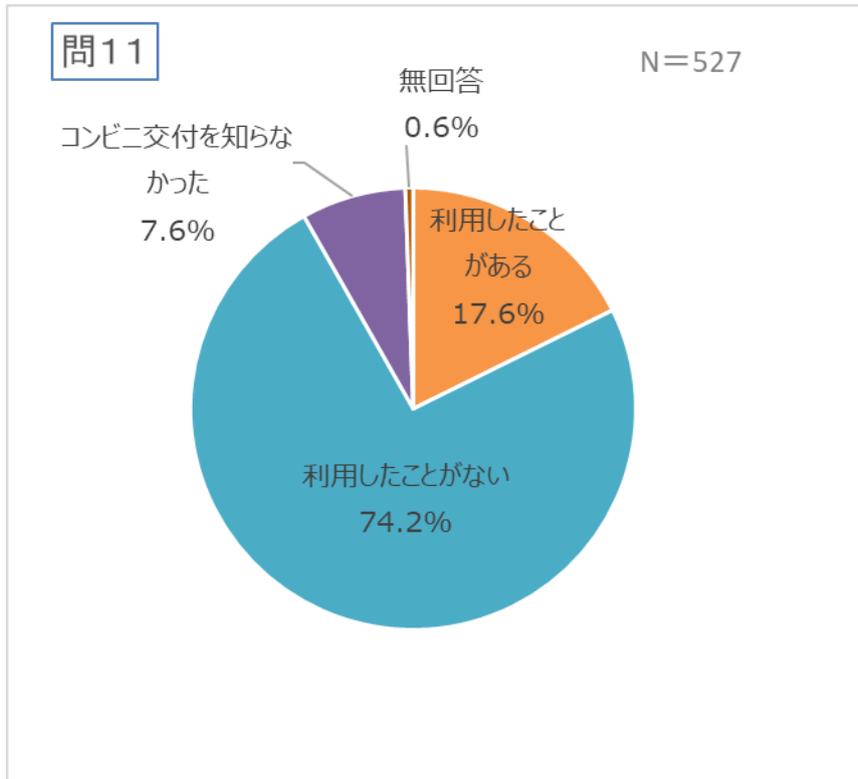
問9 窓口での職員の説明はわかりやすかったですか（1つだけ○をつけてください）



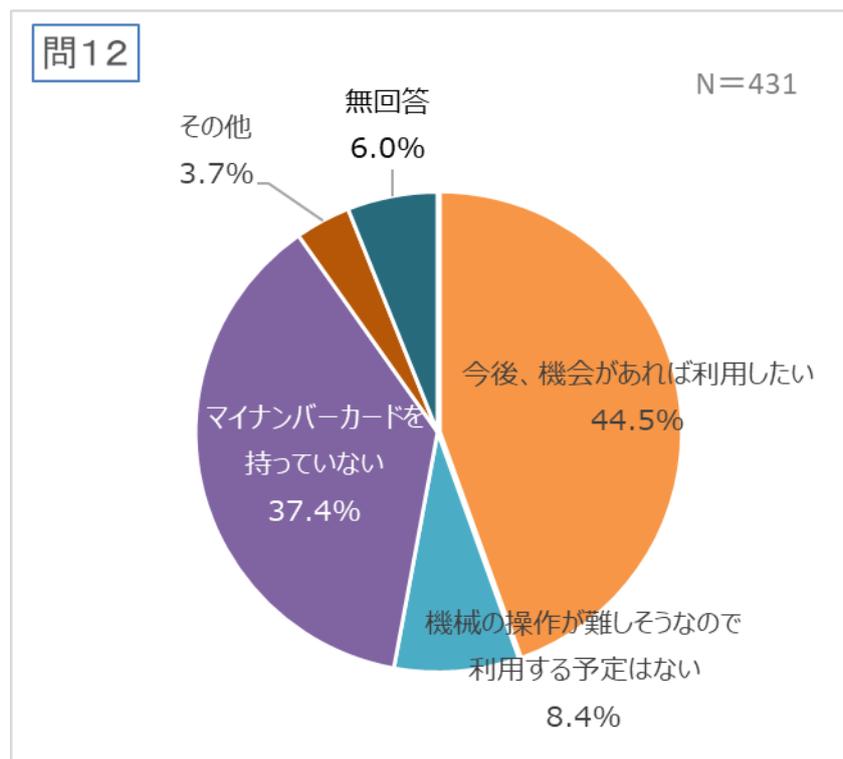
問10 全体として、小平市の窓口に対する満足感はいかがでしたか（1つだけ○をつけてください）



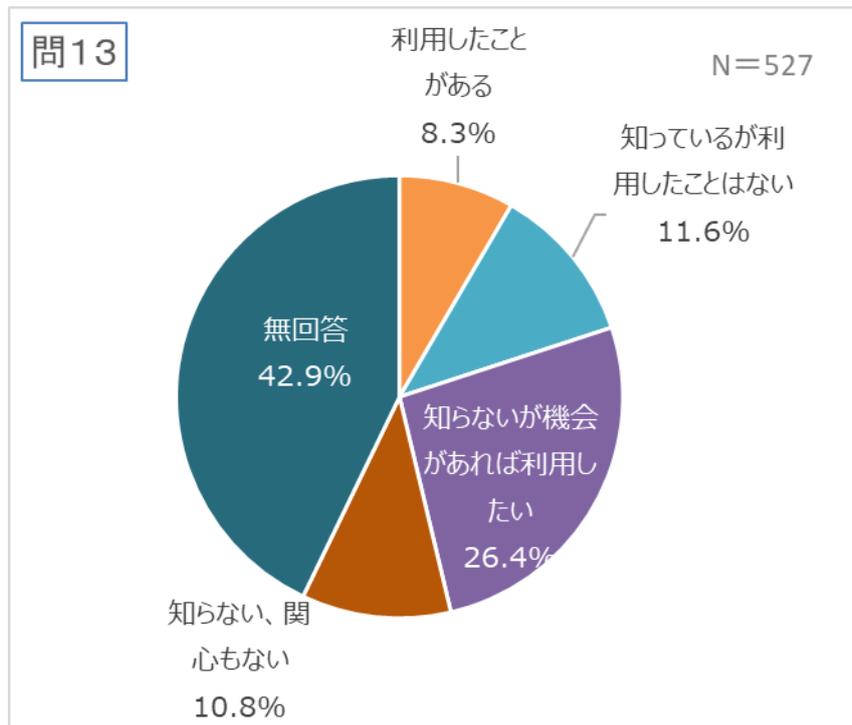
問 11 小平市では令和4年2月からマイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付が始まりました。証明書のコンビニ交付を利用したことはありますか（1つだけ○をつけてください）



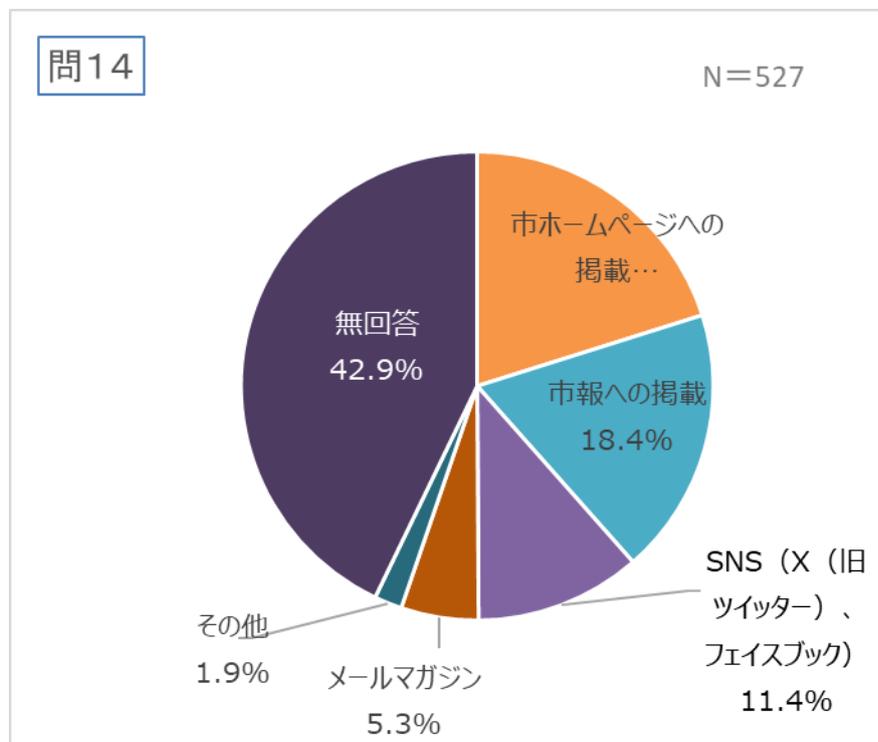
問 12 問11の質問で「2 利用したことがない」及び「3 コンビニ交付を知らなかった」と回答された方のみお答えください（1つだけ○をつけてください）



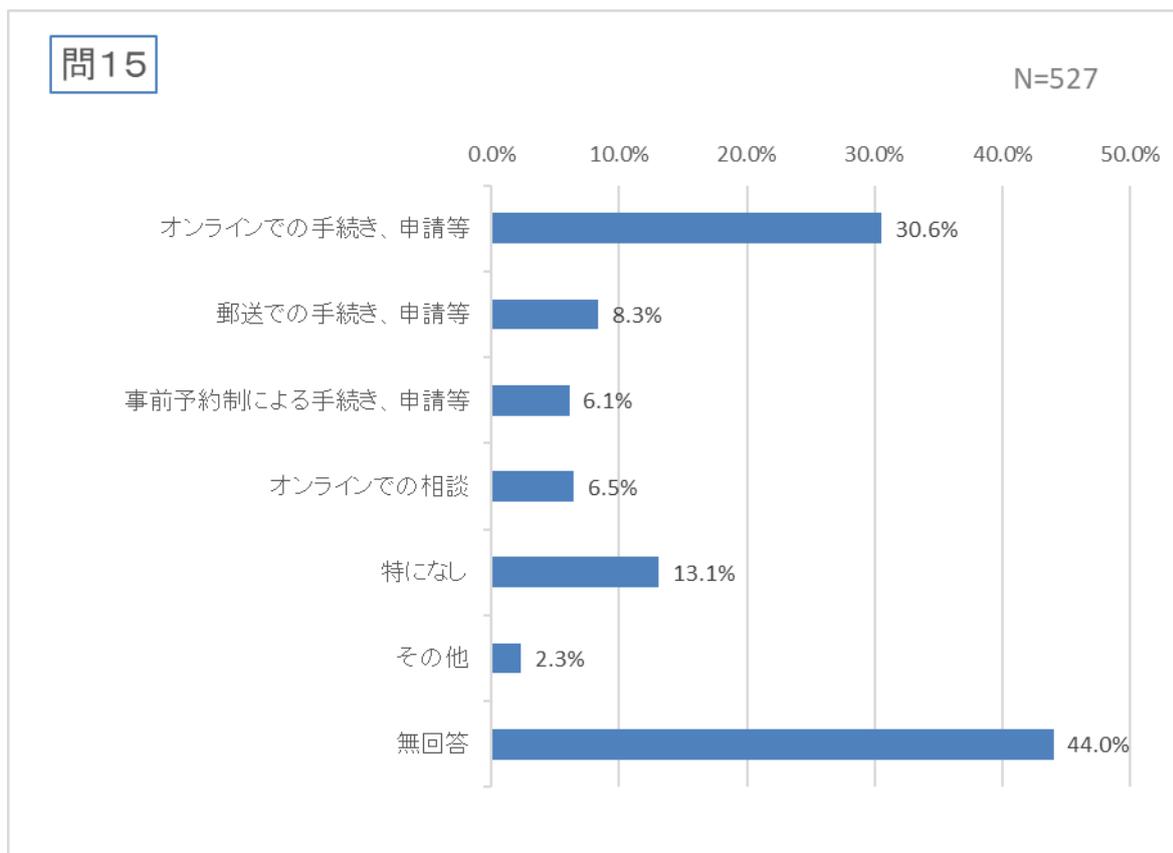
問 13 ホームページ内にあるWeb総合案内（FAQシステム）を利用したことがありますか（1つだけ○をつけてください）



問 14 小平市から市民の方へお知らせする際、あなたへ最も効果的な方法を教えてください（1つだけ○をつけてください）



問 15 市の業務のうち、充実してほしいと思うものについて教えてください（複数回答可）



3 自由意見等（内容別の集計）

今回のアンケートでは自由意見欄に対する書き込みが64件あり、その内訳は次のとおりです。

自由意見の内訳	件数
待遇に関する意見・要望	17
業務・事務処理に関する意見・要望	11
施設・設備等に関する意見・要望	9
時間延長、土日開庁に関する意見・要望	4
その他の意見・要望	23

4 アンケート用紙

小平市 窓口来庁者アンケートのお願い

このアンケートは、皆さまへの窓口サービス向上のための参考とさせていただくものであり、本アンケートの目的以外には使用いたしません。お手数をおかけしますが、ご協力をお願いいたします。

問1 本日利用された窓口とご用件及びご来庁頻度についてご記入、ご選択ください

窓口	市民課 ・ 保険年金課 ・ その他() 課)
ご用件・お手続き	証明書 ・ 転入(市外から) ・ 転出(市外へ) ・ マイナンバー ・ 戸籍届出 健康保険 ・ 年金 ・ 後期高齢者医療制度 ・ その他()
ご来庁頻度	週2回以上 ・ 月に3~5回 ・ 月1、2回 ・ 年に数回 ・ 年1回未満

問2 窓口で受け付けてから用件が済むまでどのくらいかかりましたか (1つだけ○をつけてください)

1 10分未満	2 10分台	3 20分台	4 30分台	5 60分未満	6 60分以上
---------	--------	--------	--------	---------	---------

問3 窓口で受け付けてから用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 良い	2 やや良い	3 やや悪い	4 悪い
------	--------	--------	------

問4 目的の窓口に行くまでの案内や掲示物はわかりやすかったですか (1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい	2 ややわかりやすい	3 ややわかりにくい	4 わかりにくい
----------	------------	------------	----------

問5 申請書記入、手続き方法のご案内や見本等の掲示物はわかりやすかったですか (1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい	2 ややわかりやすい	3 ややわかりにくい	4 わかりにくい
----------	------------	------------	----------

問6 待合のスペースはいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 満足した	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
--------	--------	--------	------

問7 窓口での職員の言葉づかいはいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 良い	2 やや良い	3 やや悪い	4 悪い
------	--------	--------	------

問8 窓口での職員の態度はいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 良い	2 やや良い	3 やや悪い	4 悪い
------	--------	--------	------

問9 窓口での職員の説明はわかりやすかったですか (1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい	2 ややわかりやすい	3 ややわかりにくい	4 わかりにくい
----------	------------	------------	----------

問10 全体として、小平市の窓口に対する満足感はいかがでしたか (1つだけ○をつけてください)

1 満足した	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
--------	--------	--------	------

問11 小平市では令和4年2月からマイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付が始まりました。証明書のコンビニ交付を利用したことはありますか (1つだけ○をつけてください)

1 利用したことがある	2 利用したことがない	3 コンビニ交付を知らなかった
-------------	-------------	-----------------

問12 問11の質問で「2 利用したことがない」及び「3 コンビニ交付を知らなかった」と回答された方のみお答えください (1つだけ○をつけてください)

1 今後、機会があれば利用したい	2 機械の操作が難しそうなので利用する予定はない
3 マイナンバーカードを持っていない	4 その他 ()

裏面に続きます

問 13 ホームページ内にある WEB 総合案内 (FAQ システム) を利用したことはありますか
(1つだけ○をつけてください)

- | | | | |
|-------------|-------------------|--------------------|--------------|
| 1 利用したことがある | 2 知っているが利用したことはない | 3 知らないが機会があれば利用したい | 4 知らない、関心もない |
|-------------|-------------------|--------------------|--------------|

問 14 小平市から市民の方へのお知らせをする際、あなたへの最も効果的な方法を教えてください
(1つだけ○をつけてください)

- | | | |
|---------------|-----------|--------------------------|
| 1 市ホームページへの掲載 | 2 市報への掲載 | 3 SNS(X(旧ツイッター)、フェイスブック) |
| 4 メールマガジン | 5 その他 () | |

問 15 市の業務のうち、充実してほしいと思うものについて教えてください (複数回答可)

- | | | |
|-------------------|---------------|--------|
| 1 オンラインでの手続き、申請等 | 2 郵送での手続き、申請等 | |
| 3 事前予約制による手続き、申請等 | 4 オンラインでの相談 | 5 特になし |
| 6 その他 () | | |

問 16 あなたの性別について、教えてください (1つだけ○をつけてください)

- | | | |
|------|------|-------|
| 1 男性 | 2 女性 | 3 () |
|------|------|-------|

問 17 あなたの年齢について、教えてください (1つだけ○をつけてください)

- | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 1 10代 | 2 20代 | 3 30代 | 4 40代 | 5 50代 | 6 60代 | 7 70代以上 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|

問 18 その他、ご意見・ご要望などお気づきの点などありましたら自由にご記入ください

(ご意見・ご要望)

ご協力ありがとうございました。
アンケートは回収箱または窓口担当者等にお渡しください。

