

【第7回】市役所窓口の利用に関するアンケート実施結果

- (1) 実施期間 令和5年1月31日(火)～2月28日(火)
- (2) 対象者 18歳以上のLINEユーザー
- (3) 設問数 全16問
- (4) 回答数 全2,769件
- (5) 回答結果

Q1 どちらにお住まいですか。

選択肢	回答数	%
甲斐市内	2,672	96.5%
山梨県内	75	2.7%
山梨県外	22	0.8%
	2,769	100.0%

◎市内にお住まいの人からの回答が約97%であった。

Q2 あなたの年齢を教えてください。

選択肢	回答数	%
10代	100	3.6%
20代	169	6.1%
30代	562	20.3%
40代	713	25.7%
50代	597	21.6%
60代	429	15.5%
70代以上	199	7.2%
	2,769	100.0%

◎年齢は、30歳～50歳の回答率が高かった。

Q 3 あなたは、2022 年 4 月から現在までに、甲斐市役所竜王庁舎を利用した際、
どこの窓口へ行きましたか。

選択肢	回答数	%
敷島支所市民地域課	368	13.3%
双葉支所市民地域課	225	8.1%
市民戸籍課	729	26.3%
保険課	98	3.5%
税務課	221	8.0%
収納課	44	1.6%
環境課	58	2.1%
市民活動支援課	36	1.3%
福祉課	49	1.8%
障がい者支援課	111	4.0%
長寿推進課	55	2.0%
子育て支援課	385	13.9%
健康増進課	175	6.3%
その他	215	7.8%
2,769		100.0%

◎「市民戸籍課」と答えた人が最も多かった。

Q 4 支所を利用された人にお聞きします。どの係へ行きましたか。

選択肢	回答数	%
市民係	463	78.1%
庶務係	22	3.7%
福祉健康係	95	16.0%
環境土木係	13	2.2%
593		100.0%

◎「市民係」と答えた人が最も多かった。

Q 5 ご利用の窓口の場所は、すぐにわかりましたか。

選択肢	回答数	%
わかった、事前に場所を知っていた	1,434	51.8%
案内表示（看板）で確認した	608	22.0%
職員に聞いた	328	11.8%
フロアマネージャー（竜王庁舎新館 1 階ロビーの総合案内）に聞いた	362	13.1%
その他	37	1.3%
	2,769	100.0%

◎「わかった、事前に場所を知っていた」と答えた人が半数以上だった。

Q 6 職員のあいさつや言葉づかいはいかがでしたか。

選択肢	回答数	%
良い	1,658	59.9%
普通	1,057	38.1%
良くない	54	2.0%
	2,769	100.0%

◎「良い」と答えた人が約 6 割と多かった。

Q 7 職員の服装、名札の着用などの身だしなみはいかがでしたか。

選択肢	回答数	%
良い	1,583	57.2%
普通	1,166	42.1%
良くない	20	0.7%
	2,769	100.0%

◎「良い」と答えた人が約 6 割と多かった。

Q 8 職員は、手続きの方法やご質問に対して、わかりやすく説明しましたか。

選択肢	回答数	%
わかりやすい	1,701	61.4%
普通	994	35.9%
わかりにくい	74	2.7%
	2,769	100.0%

◎「わかりやすい」と答えた人が約6割と多かった。

Q 9 ご用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか。

選択肢	回答数	%
短かった	1,129	40.8%
普通	1,406	50.7%
長かった	234	8.5%
	2,769	100.0%

◎「普通」と答えた人が最も多かった。

Q 1 0 窓口カウンターは、利用しやすいと感じましたか。

選択肢	回答数	%
満足	1,238	44.7%
普通	1,427	51.5%
不満	104	3.8%
	2,769	100.0%

◎「普通」と答えた人が最も多かった。

Q 1 1 フロアマネージャー（竜王庁舎新館 1 階ロビーの総合案内）の対応はいかがでしたか。

選択肢	回答数	%
良い	1,423	51.4%
普通	593	21.4%
良くない	28	1.0%
利用していない	725	26.2%
	2,769	100.0%

◎「良い」と答えた人が半数以上だった。

Q 1 2 市民戸籍課を利用された人にお聞きします。証明書交付申請書類の記入方法は、わかりやすかったですか。

選択肢	回答数	%
わかりやすい	294	40.3%
普通	400	54.9%
わかりにくい	35	4.8%
	729	100.0%

◎「普通」と答えた人が半数以上だった。

Q 1 3 発券機による番号表示、音声呼び出しはいかがでしたか。

選択肢	回答数	%
良い	377	51.7%
普通	345	47.3%
良くない	7	1.0%
	729	100.0%

◎「良い」と答えた人が半数以上だった。

Q 1 4 総合窓口（複数の手続きを一つの窓口で行う）はいかがでしたか。

選択肢	回答数	%
良い	325	44.6%
普通	185	25.4%
良くない	5	0.7%
利用していない	214	29.3%
	729	100.0%

◎「良い」と答えた人が最も多かった。

Q 1 5 窓口サービス等について、ご意見がありますか。

選択肢	回答数	%
はい（ある）	276	10.0%
いいえ（ない）	2,493	90.0%
	2,769	100.0%

Q 1 6 窓口サービス等について、ご意見がありますか。

※Q 1 5で「はい」と回答した方の主な内容を抜粋

職員のあいさつや言葉づかい、窓口カウンターの利用しやすさ、総合窓口・フロアマネージャーなどの各設問にご回答いただき、約91%の方から窓口サービスに満足しているとの評価をいただきました。具体的な意見として、お褒めの言葉や感謝の言葉もいただいたところですが、同時に窓口サービスに関連して改善を求める内容のものもありましたので、そのうち主な内容について公表します。

- 担当職員が少なく、混雑時に時間がかかっている。他係の職員と連携すれば窓口対応がスムーズになるのではないか。
- 窓口対応する職員と、事務室内で仕事をしている職員に分かれている。事務室内の職員の手が空いているように見えるので、窓口が混雑している時は職員全員で窓口対応すべき。
- 窓口で対応する職員の声が小さい。説明に専門用語が多く、理解しづらいこともあるので、聞き手が理解しやすいように丁寧な対応を心掛けて欲しい。
- 窓口で対応する職員の中に、口調が砕けすぎていて気になる人がいる。

- 住民票、戸籍等の申請書類が複雑で記入しづらい。用紙が大きく、記載時に迷ってしまうこともあるので改良して欲しい。
- 窓口対応において、もっとデジタル化を推進すべきだと思う。(申請書類、待ち時間・手続きの進捗状況の確認など)
- 仕事の都合などで、通常の業務時間内に市役所に行けないこともある。平日夜間や休日にも窓口を開設し、より多くの人を利用しやすいようにして欲しい。
- 職員の服装、身だしなみがよくない。派手な服装や自由過ぎる服装の職員がいて気になる。香水などが強すぎる職員がいる。
- 名札が裏返っている場合や、見えにくい位置に付けている場合があり、職員の名前を確認しづらい。服装だけでは職員かどうか分からないため、名札を分かりやすくして欲しい。
- 職員同士で談笑している姿や、携帯電話等を操作している姿を見かける。工作中的態度として問題があるので改善して欲しい。
- 職員やフロアマネージャーに案内してもらえる時は良いが、案内看板が分かりづらく、一人では目的の窓口にたどり着くのが大変だと思われる。
- 昼休みの時間帯に窓口を利用すると、事務室内で食事や休憩をとっている職員がいるので気になってしまう。昼休みの時間帯でも窓口を利用しやすいよう工夫できないか。