

市民課窓口アンケート
調査報告書

2019年7月

刈谷市

◆ 目次

1	調査概要	1
	(1) 調査目的	
	(2) 実施日時	
	(3) 実施場所	
	(4) 対象者	
	(5) 実施方法	
	(6) 回答総数	
	アンケートの様式	2
2	市民課窓口アンケート結果	4
	(1) 設問項目別の結果	
	(2) 前回との比較	
	(3) 利用者の声	
3	窓口サービスの向上のために	19

1 調査概要

(1) 調査目的

私たち職員は「市民のみなさまに利用しやすい窓口を提供できているか」ということについて、みなさまからの客観的な評価と本音のご意見をいただくため、「市民課窓口アンケート」を実施いたしました。

みなさまの満足度やご意見を知ることで、窓口サービスの現状を把握するとともに、窓口業務改善の一環として取り組んだ記載台・各証明書交付申請書（記入例）の見直しの成果や、富士松支所・各出張所窓口の利用状況、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスについても質問させていただきました。今後の窓口業務についての参考とさせていただき、更なる窓口サービスの向上を目的としています。

(2) 実施日時

平成31年2月18日（月）から2月22日（金）の5日間
午前8時30分から午後4時30分

(3) 実施場所

市役所本庁舎市民課窓口
富士松支所窓口
北部出張所窓口・東刈谷出張所窓口・小垣江出張所窓口

(4) 対象者

市民課業務窓口利用者

(5) 実施方法

市民課業務に係る窓口を利用された方にアンケート用紙を直接配付し、記入していただいたものを、所定の回収箱へ投函していただきました。

(6) 回答総数

874人

市民課窓口アンケート

よりよい窓口とするため、次のアンケートにご協力ください。



1 ご自身のことについてお尋ねします。

性別 < 男性 ・ 女性 >

年齢 < 10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70歳以上 >

お住まい < 刈谷市 町 ・ 刈谷市外 >

2 本日は、どのようなご用件で窓口を利用されましたか。

< 戸籍の届出 ・ 住所の異動 ・ 証明書の発行 ・ その他 >

3 対応した職員や窓口についてお尋ねします。

(該当する欄に○を付けてください)

	大変満足	満足	概ね満足	やや不満	不満
①職員は、あいさつやお声かけはできていましたか。					
②職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。					
③用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか。					
④職員は、親切でわかりやすい説明ができていましたか。					

4 記載台や案内表示についてお尋ねします。

(該当する欄に○を付けてください)

	分かりやすい	普通	分かりにくい
①案内表示はわかりやすかったですか。 (申請書等の記入 ⇒ 受付で番号札をもらう ⇒ 交付・支払い)			
②申請書の書き方はわかりやすかったですか。 (証明書の交付申請書、住所異動届の記入例)			
③番号表示板はわかりやすかったですか。(自分が呼ばれているかどうか)			
【上記の理由をお聞かせください】			

5 富士松支所や各市民センターについてお尋ねします。

(該当する欄に○を付けてください)

	はい	いいえ
①富士松支所や各市民センター(北部・東刈谷・小垣江)を利用しますか。		
②富士松支所や各市民センターで証明書の発行ができることを知っていますか。		

6 コンビニ交付サービスについてお尋ねします。

(該当する欄に○を付けてください)

	はい	いいえ
①マイナンバーカードをお持ちの方は、コンビニで住民票や印鑑登録証明書等の証明書が取得できること(コンビニ交付サービス)を知っていますか。		
②マイナンバーカードを取得する予定はありますか。 (マイナンバーカードをお持ちでない方のみ)		

7 その他、お気づきの点があればご記入ください。

()

市民課窓口アンケート

よりよい窓口とするため、次のアンケートにご協力ください。



1 ご自身のことについてお尋ねします。

性別 < 男性 ・ 女性 >

年齢 < 10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代 ・ 70歳以上 >

お住まい < 刈谷市 町 ・ 刈谷市外 >

2 本日は、どのようなご用件で窓口を利用されましたか。

< 戸籍の届出 ・ 住所の異動 ・ 証明書の発行 ・ その他 >

3 対応した職員や窓口についてお尋ねします。 (該当する欄に○を付けてください)	大変満足	満足	概ね満足	やや不満	不満
①職員は、あいさつやお声かけはできていましたか。					
②職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。					
③用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか。					
④職員は、親切でわかりやすい説明ができていましたか。					

4 コンビニ交付サービスについてお尋ねします。 (該当する欄に○を付けてください)	はい	いいえ
①マイナンバーカードをお持ちの方は、コンビニで住民票や印鑑登録証明書等の証明書が取得できること(コンビニ交付サービス)を知っていますか。		
②マイナンバーカードを取得する予定はありますか。 (マイナンバーカードをお持ちでない方のみ)		

5 その他、お気づきの点があればご記入ください。

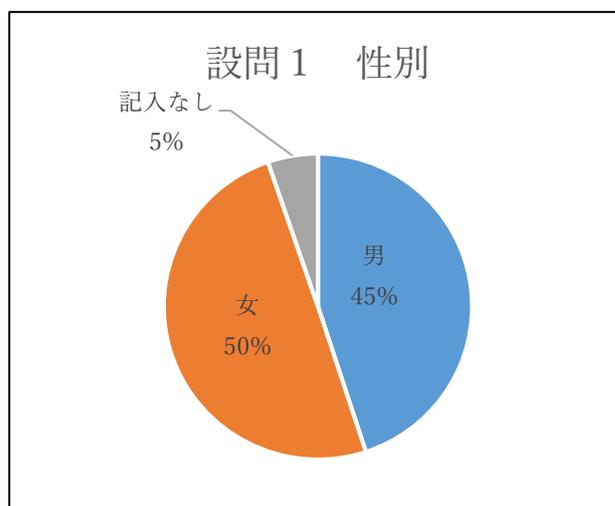
[]

2 市民課窓口アンケート結果

(1) 設問項目別の結果

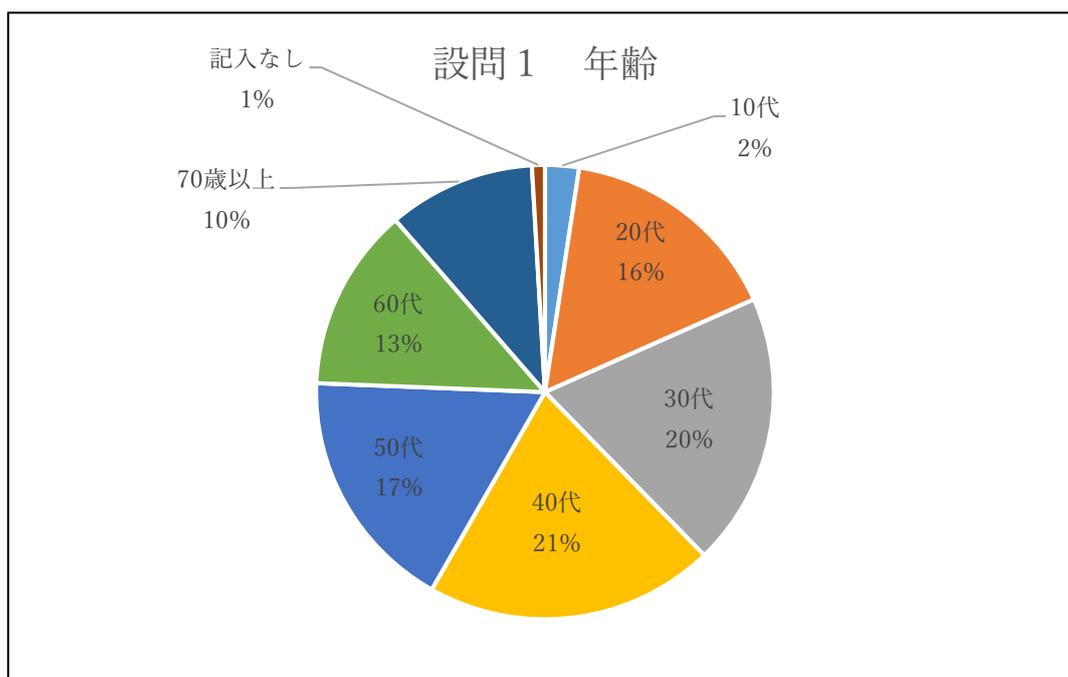
設問1－性別

男性	女性	記入なし	総計
393	435	46	874
45%	50%	5%	100%



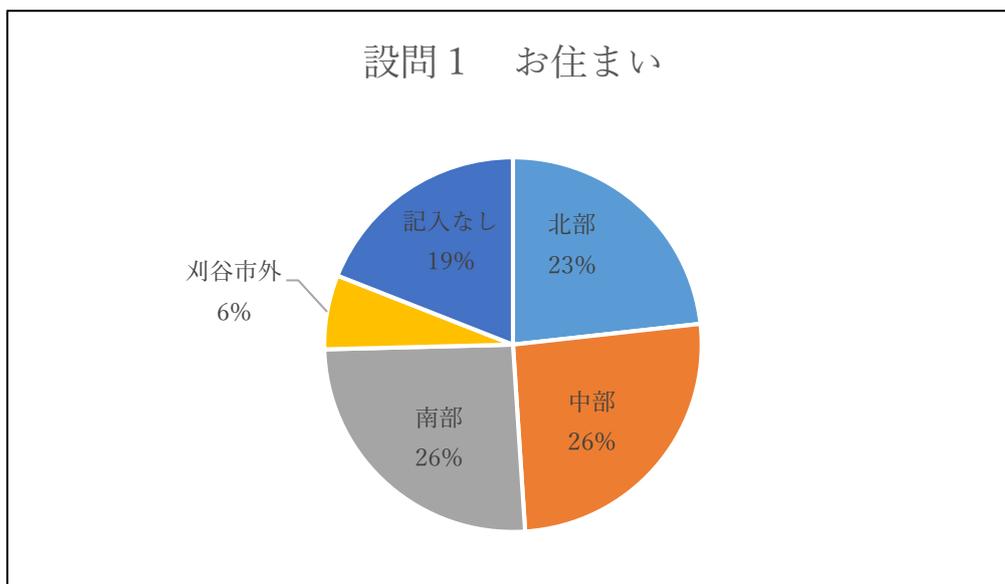
設問1－年齢

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	記入なし	総計
21	139	170	179	152	114	91	8	874
2%	16%	20%	21%	17%	13%	10%	1%	100%



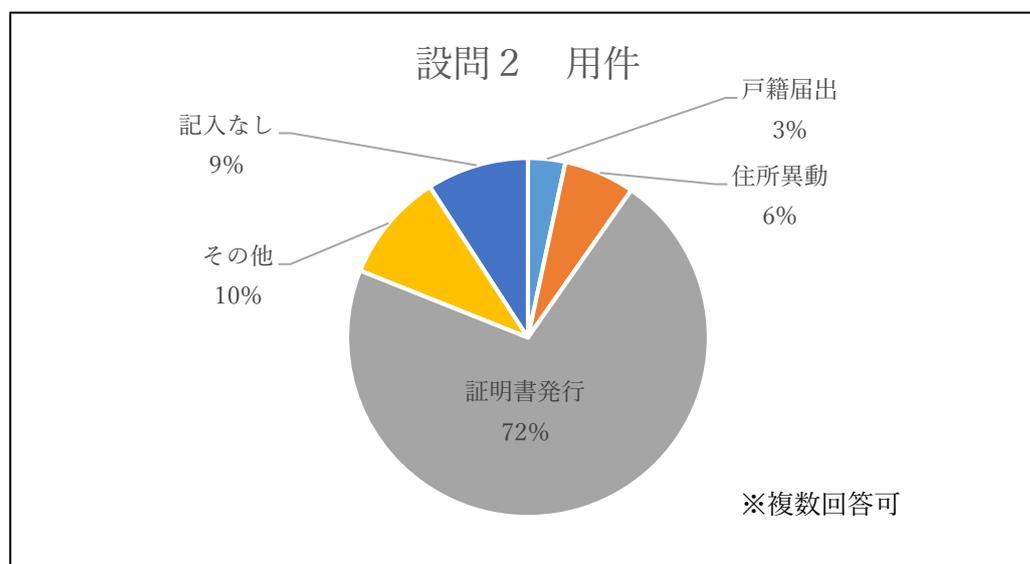
設問1－お住まい

北部	中部	南部	刈谷市外	記入なし	総計
203	225	224	56	166	874
23%	26%	26%	6%	19%	100%



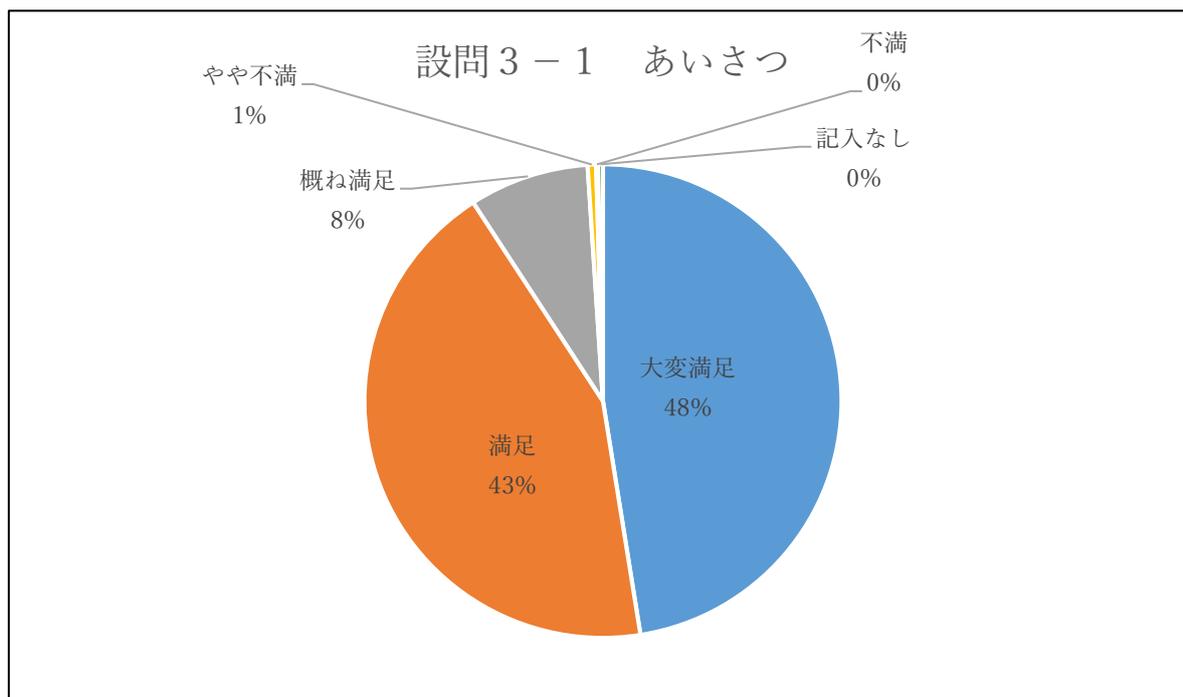
設問2－用件 ※複数回答可

戸籍届出	住所異動	証明書発行	その他	記入なし	総計
30	57	642	88	82	899
3%	6%	72%	10%	9%	100%



設問3-1 職員は、あいさつやお声かけはできていましたか。

大変満足	満足	概ね満足	やや不満	不満	記入なし	総計
415	379	71	5	1	3	874
48%	43%	8%	1%	0%	0%	100%

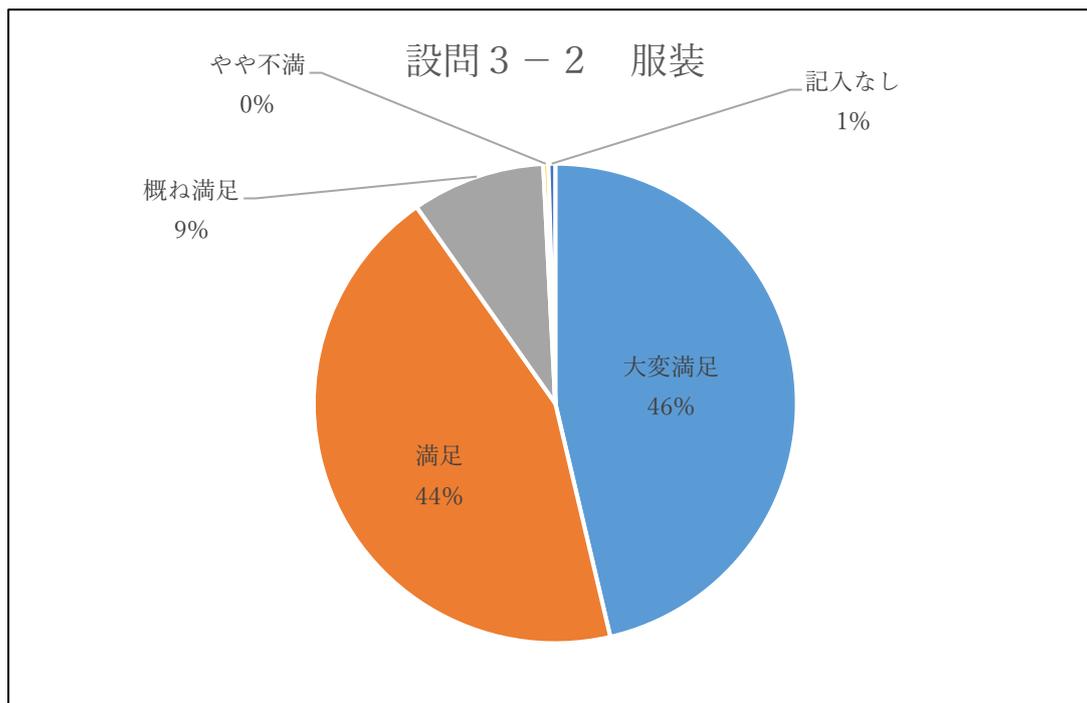


評価

- ・「大変満足」、「満足」を合わせて91%となりました。
- ・「各窓口に近づくとスタッフ・職員さんが声を掛けてくださり、とても親切・丁寧な対応で好感が持てます」というご意見をいただきました。

設問3-2 職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。

大変満足	満足	概ね満足	やや不満	不満	記入なし	総計
405	384	78	3	0	4	874
46%	44%	9%	0%	0%	0%	100%

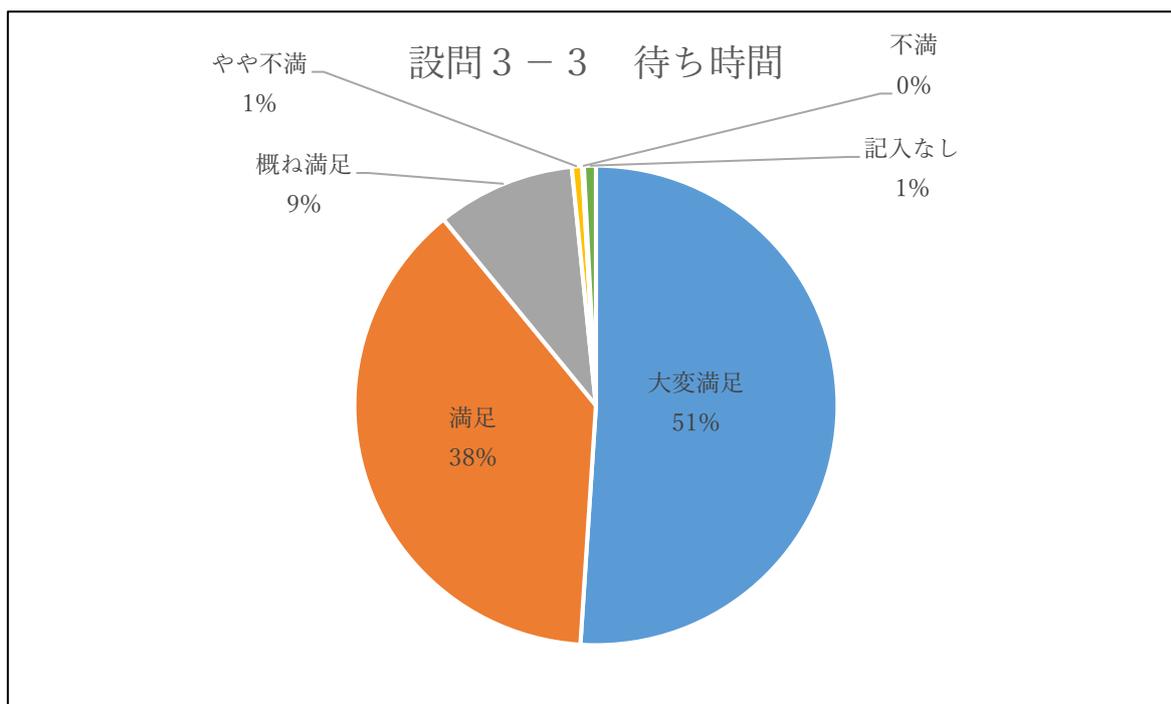


評価

- ・「大変満足」、「満足」を合わせて90%となりました。
- ・「職員の方がTシャツを着て勤務しているのが良いと思いました」というご意見をいただきました。

設問3-3 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか。

大変満足	満足	概ね満足	やや不満	不満	記入なし	総計
446	333	81	6	1	7	874
51%	38%	9%	1%	0%	1%	100%

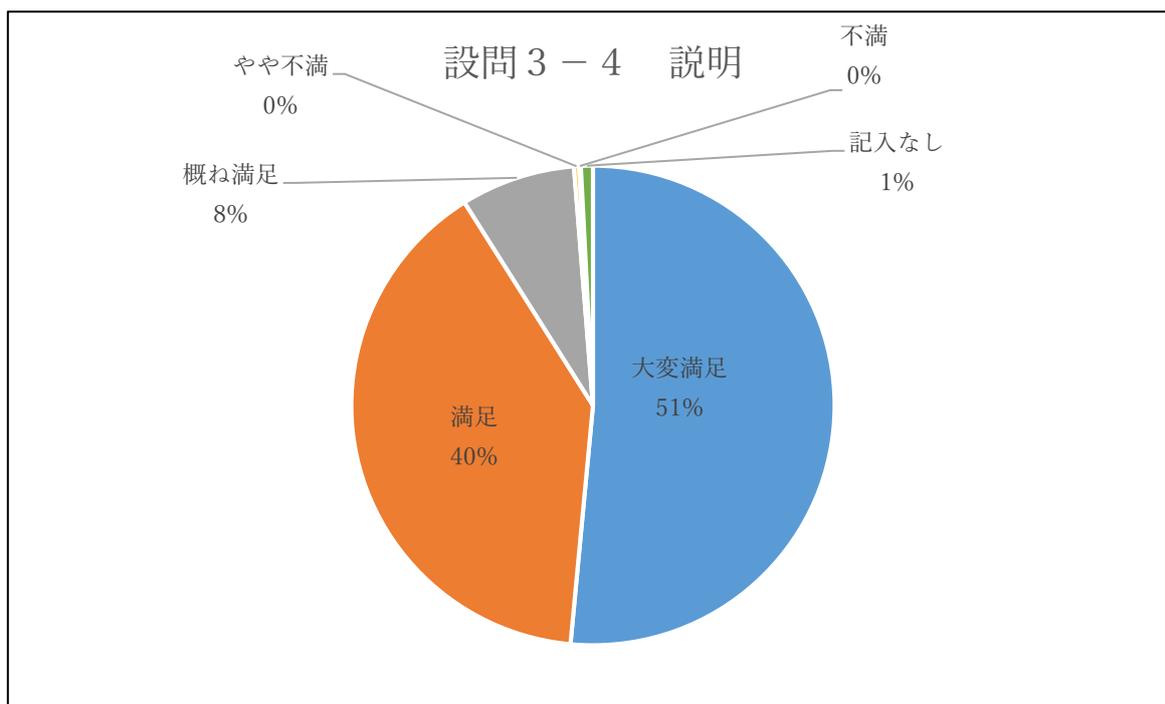


評価

- ・「大変満足」、「満足」を合わせて89%となりました。
- ・「急いでいたので、すぐに対応していただき、とても助かりました」「待ち時間が短く、丁寧な対応でした」というご意見をいただきました。

設問3-4 職員は、親切でわかりやすい説明ができていましたか。

大変満足	満足	概ね満足	やや不満	不満	記入なし	総計
450	346	67	3	1	7	874
51%	40%	8%	0%	0%	1%	100%



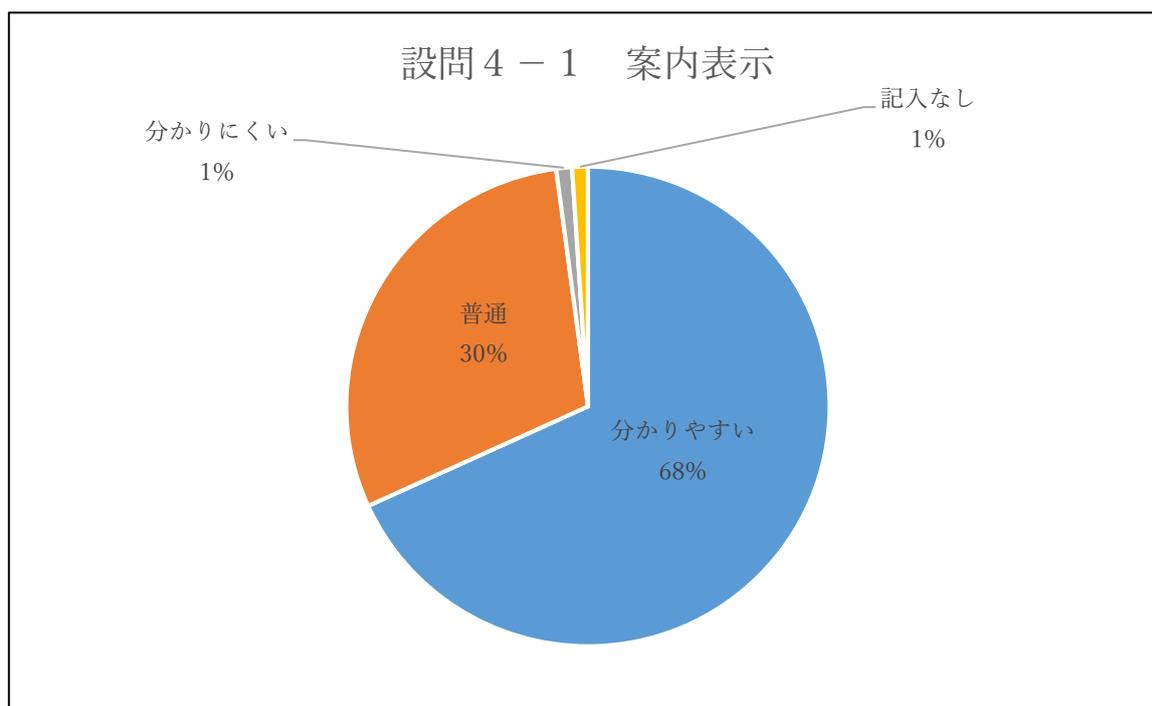
評価

- ・「大変満足」、「満足」を合わせて91%となりました。
- ・「大変親切で、ありがたいと思います」「非常に丁寧に対応していただけて安心した」というご意見をいただきました。

設問４－１ 案内表示は分かりやすかったですか。

(本庁用アンケートのみ)

分かりやすい	普通	分かりにくい	記入なし	総計
388	169	6	6	569
68%	30%	1%	1%	100%



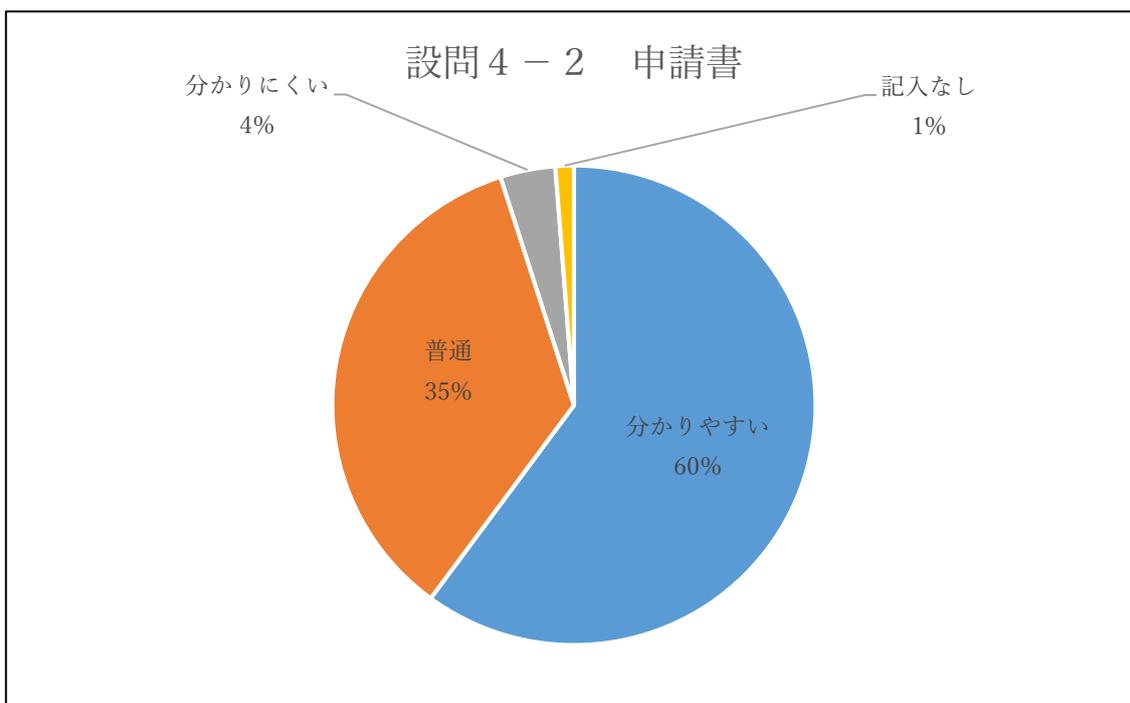
評価

- ・「分かりやすい」が68%となりました。
- ・「案内表示等大きく分かりやすかった」「赤、青と色分けしてあり分かりやすかったです」というご意見をいただきました。
- ・「一番最初はどこに行けばいいか分かりにくかった」というご意見をいただきました。

設問４－２ 申請書の書き方はわかりやすかったですか。

(本庁用アンケートのみ)

分かりやすい	普通	分かりにくい	記入なし	総計
342	199	21	7	569
60%	35%	4%	1%	100%



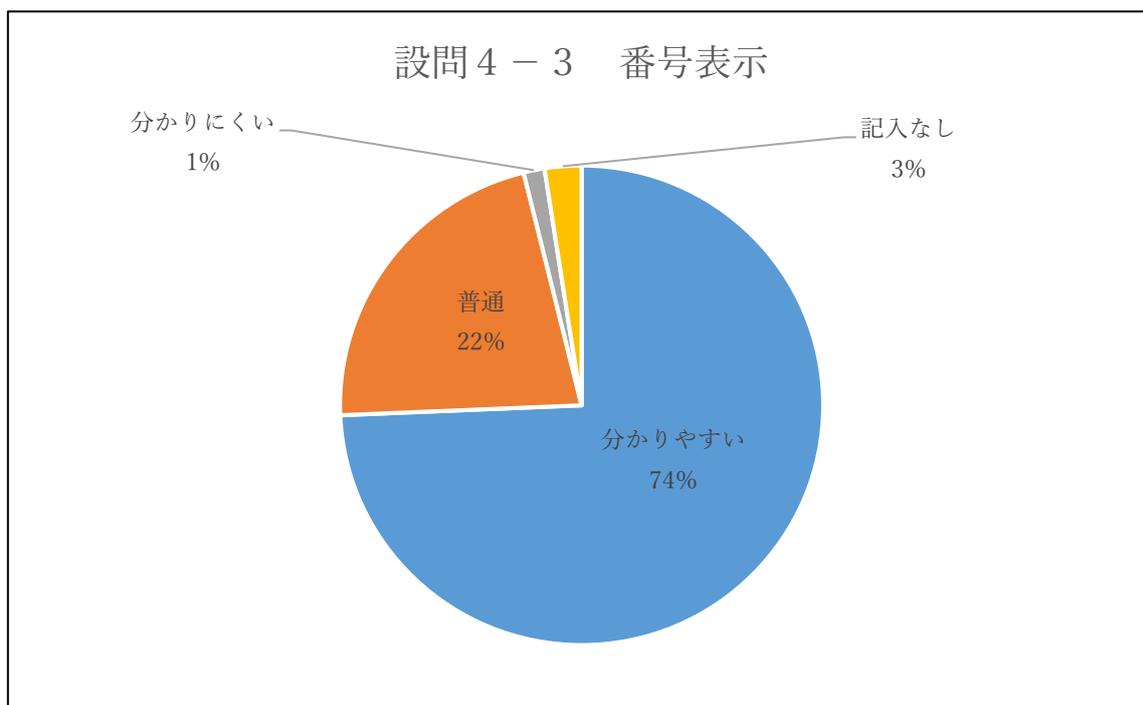
評価

- ・「分かりやすい」が60%となりました。
- ・「用紙・テプラの色で分かりやすい」というご意見をいただきました。
- ・「記入具体例があれば良いと思う」というご意見をいただきました。

設問4-3 番号表示板はわかりやすかったですか。

(本庁用アンケートのみ)

分かりやすい	普通	分かりにくい	記入なし	総計
423	124	8	14	569
74%	22%	1%	3%	100%

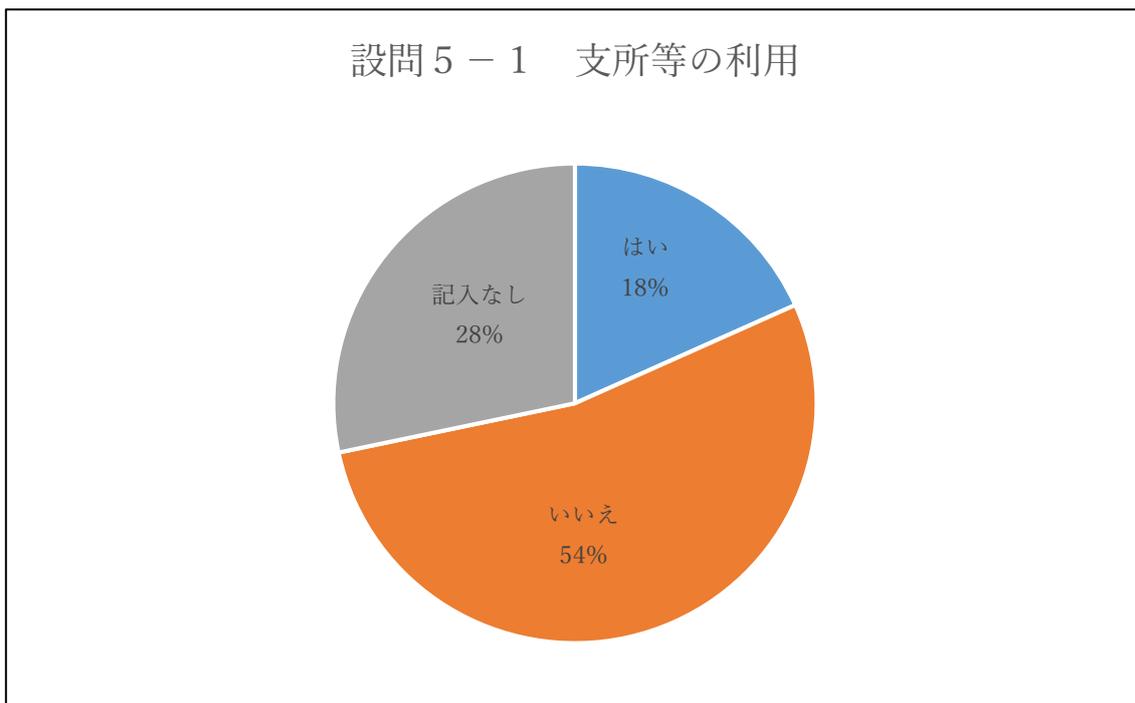


評価

- ・「分かりやすい」が74%となりました。
- ・「表示と音声をはっきりしている」「職員の声掛けと表示で再確認できて分かりやすい」というご意見をいただきました。
- ・「数字（表示板）が小さいため見にくい」というご意見をいただきました。

設問5-1 富士松支所や各市民センター（北部・東刈谷・小垣江）を利用
 しますか。（本庁用アンケートのみ）

はい	いいえ	記入なし	総計
104	304	161	569
18%	54%	28%	100%



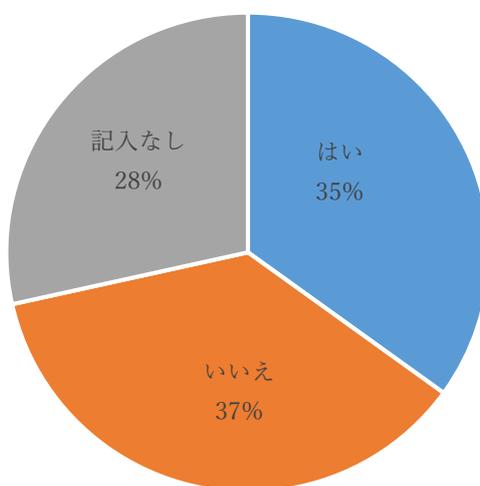
評価

・「はい（利用する）」が18%となりました。

設問5-2 富士松支所や各市民センターで証明書の発行ができることを
 知っていますか。(本庁用アンケートのみ)

はい	いいえ	記入なし	総計
199	208	162	569
35%	37%	28%	100%

設問5-2 支所等での証明書発行

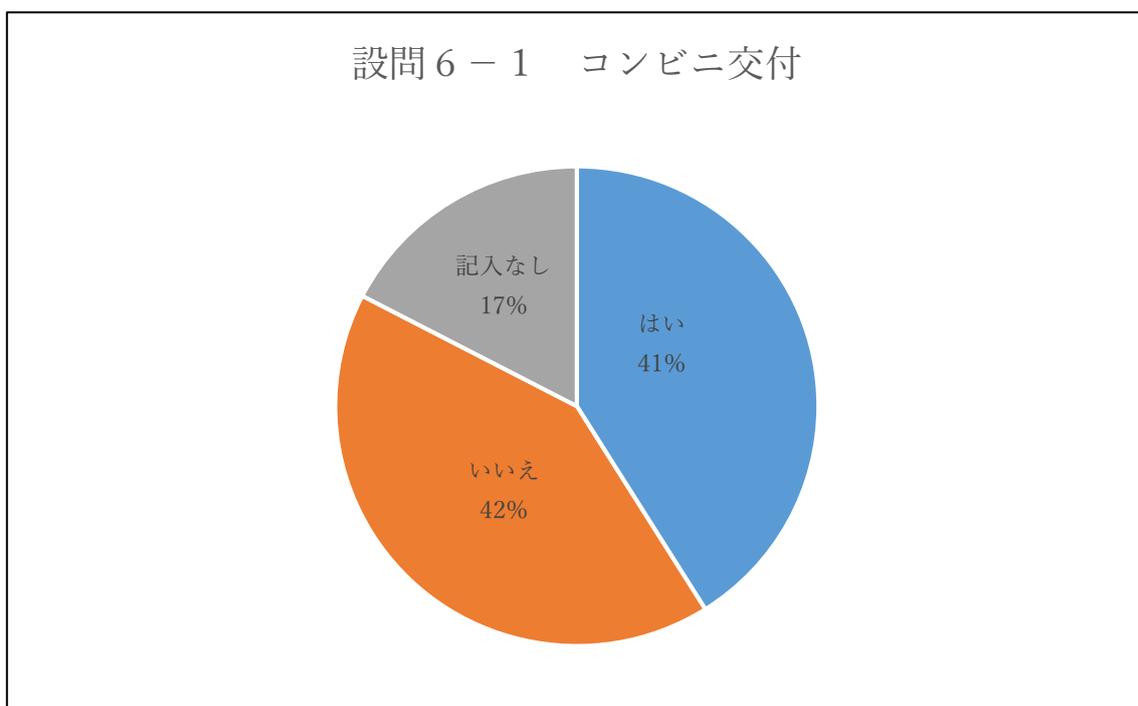


評価

- ・「はい（知っている）」が35%となりました。
- ・「知らなかったので大きく宣伝した方が良い」というご意見をいただきました。

設問6-1 マイナンバーカードをお持ちの方は、コンビニで住民票や印鑑登録証明書等の証明書が取得できること（コンビニ交付サービス）を知っていますか。

はい	いいえ	記入なし	総計
359	363	152	874
41%	42%	17%	100%

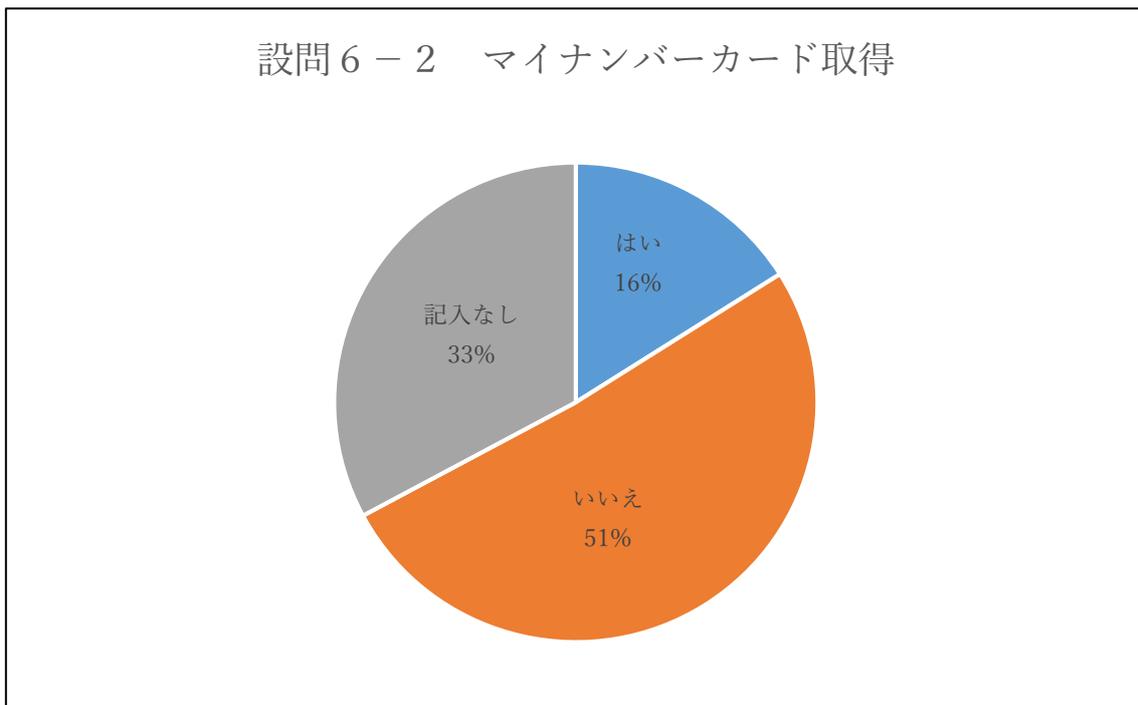


評価

- ・「はい（知っている）」が41%となりました。
- ・「コンビニ交付サービスについて、今日カウンターの案内を見て知りました」というご意見をいただきました。

設問6-2 マイナンバーカードを取得する予定がありますか。
(マイナンバーカードをお持ちでない方のみ)

はい	いいえ	記入なし	総計
140	447	287	874
16%	51%	33%	100%



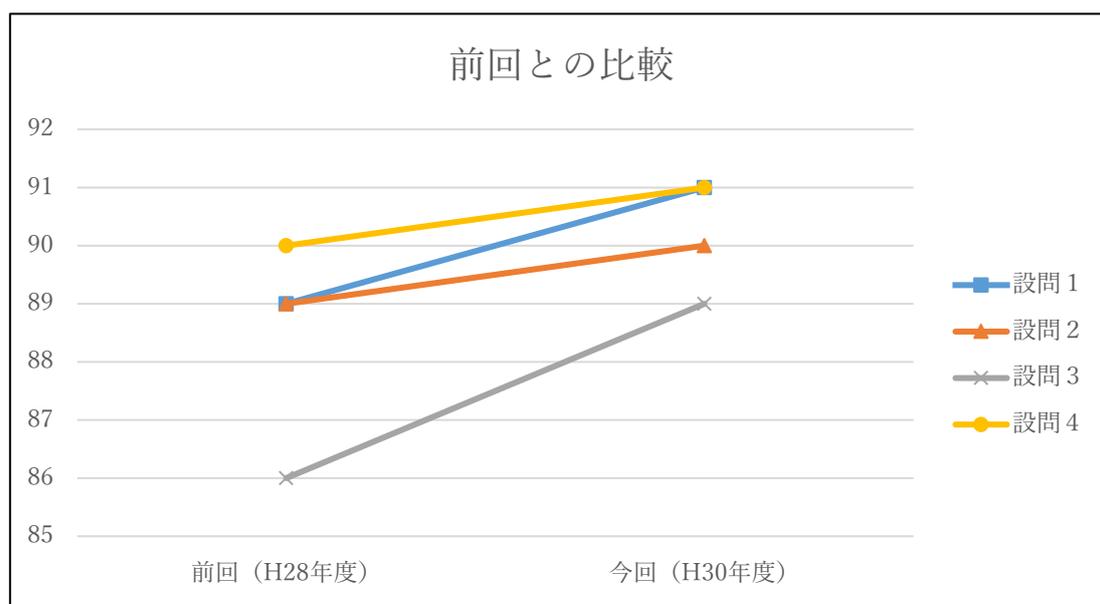
評価

- ・「はい（取得予定あり）」が16%となりました。
- ・「マイナンバーカードについて、検討したいが手続きが面倒そうでふみ出せない」というご意見をいただきました。

(2) 前回との比較

大変満足・満足の割合(%)

設問	質問項目	平成 28 年度	平成 30 年度	前回比
1	職員は、あいさつやお声かけはできていましたか。	89	91	+2
2	職員の服装や身だしなみはいかがでしたか。	89	90	+1
3	用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか。	86	89	+3
4	職員は、親切でわかりやすい説明ができていましたか。	90	91	+1



評価

- ・全ての項目で、前回より良い評価をいただくことができました。
- ・設問 3 の「用件が済むまでの時間」では、大変満足・満足の割合が 3 % 上昇しました。

(3) 利用者の声

アンケートの設問4の選択した理由（本庁アンケートのみ）や、設問7の自由記入欄に多くの方からご意見をいただきました。

<主なご意見>（抜粋）

●職員の対応について
・いつも笑顔で対応していただきありがとうございます。
・親切にやっていただき有難う。
・人が多かったので長く待つかと思いましたが、早かったです。
・職員の対応がよかったです。ここの市役所（市民課）は働きやすそうだと思います。
・職員的心づかいが非常にいい。【東刈谷出張所】
●記載台・案内表示等について
・どこにいてもよく見えるし、音もよく聞こえ、料金を準備している間に呼ばれ、早かったです。
・アナウンスもききやすく、窓口の人からも呼んでもらえて、表示もされて、色々伝えてもらえて、離れた所にも分かりやすかったです。
・迷うことなく見つけた。レイアウト◎。
・例をあげてくれると良い。車の登録のときは、相続の時は等。
・申請書の字が小さい。
●マイナンバーカード、コンビニ交付について
・コンビニ交付はいつから出来るのですか？PRしてください。
・マイナンバーカードの用途が不明です。
●その他
・ボールペンのインクが切れている。
・もう少し照明を明るくしてください。
・早く申請を手書きではなく、電子化して欲しいです（PC化）。
・土曜日に富士松支所がやっているといい。【富士松支所】

3 窓口サービスの向上のために

市民課窓口アンケートを実施し、874名の多くの方からご回答をいただきました。ご協力いただきましたみなさまに厚くお礼申し上げます。

今回のアンケートでは、窓口での各項目の満足度につきまして、全体の90%前後の方から、「大変満足」「満足」との評価をいただきました。また、市民課窓口の案内表示や住民票等の各種申請書、番号表示板のわかりやすさにつきましては、全体の60%以上の方から、「分かりやすい」との評価をいただきました。

アンケートの「その他お気づきの点」の記入欄や、案内表示等に関する記入欄には、「待ち時間が短く、丁寧な対応でした」「とても親切・丁寧な対応で好感が持てます」「職員の声掛けと表示で再確認できて分かりやすい」といったお褒めの声を多数いただいた反面、「一番最初はどこに行けばいいか分かりにくかった」「申請書の字が小さい」などのご意見もいただきました。

前回実施しました平成28年度の窓口アンケートの結果と比べ、各項目ともに「大変満足」「満足」と評価いただいた方の割合が上昇しました。案内表示や各種申請書の記入例等の見直し、手続き別に窓口の色分けを実施し、市民の方に手続きの手順が分かりやすくなるよう窓口改善をした結果、スムーズな窓口対応ができ、待ち時間の減少等につながり、満足度を上昇させることができたのではないかと考えています。

ご指摘のあった箇所やご要望に対しましては、市民の方にとってより快適で分かりやすい窓口対応を目指して、職員の意識の徹底や窓口環境の改善策を検討してまいります。

市民課では、今後も市民のみなさまの貴重なご意見をお伺いするため、定期的にアンケートを実施してまいります。

職員一人ひとりが一期一会を大切に、「市民目線に立った、よりわかりやすく、利用しやすい窓口サービスの提供」を目指して、市民サービスの更なる向上を図ってまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。