「窓口手続き」に関する調査結果

【第３回アンケート】

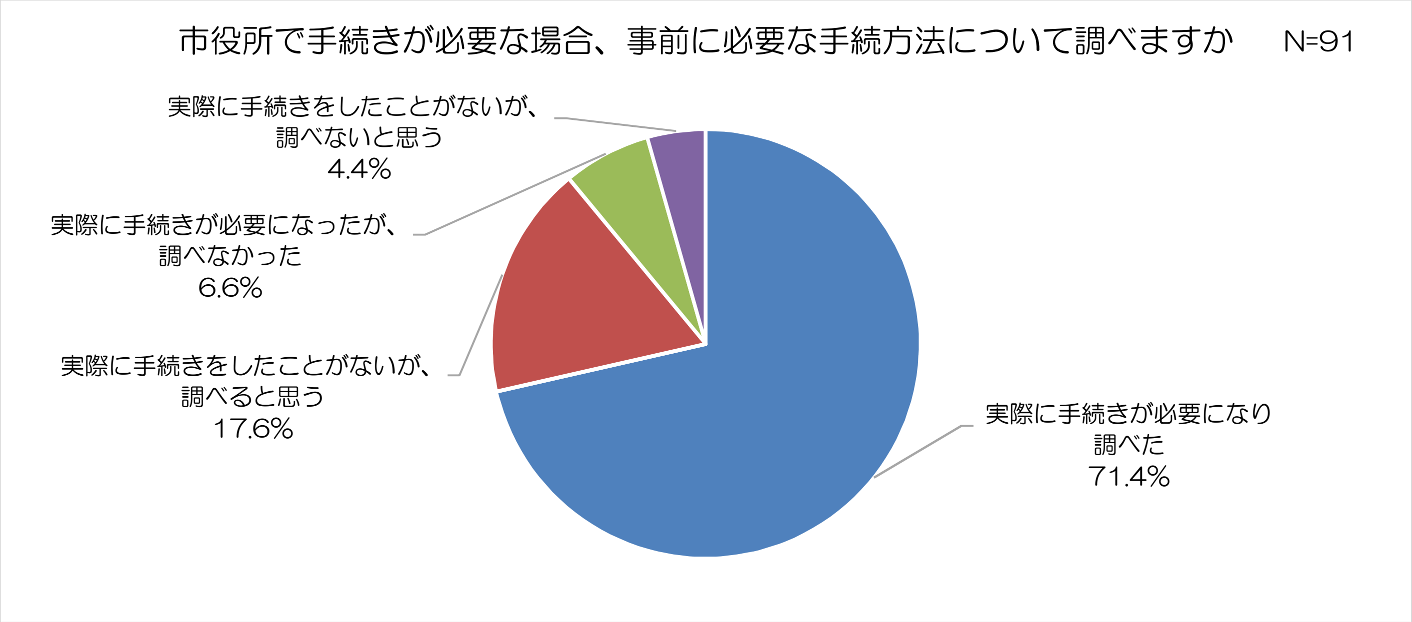
芦屋市では、窓口手続などの市民サービスと業務効率の向上に向けて、新たな取組みを検討しています。つきましては、利用者の方の実情やニーズ把握のため、市政モニターの皆さんへ、「窓口手続き」についてお尋ねいたしました。

ご回答いただいたモニターの皆様、ご協力ありがとうございました。
●調 査 期 間　　令和４年２月７日から２月 20 日まで
●設　問　数　　４問（分岐質問を除く。）
●有効回答率　　91％（有効回答者数　91 人）
●有効回答者の構成割合　　男性：51.6%、女性：48.4%
（18～20 歳代 16.5%、30 歳代 21.9%、40 歳代 20.9%、50 歳代 19.8%、60 歳代以上 20.9%）

※図表中のＮ 値は、分類別回答者数を表します。
※複数回答の設問（MA）は、回答比率が 100%を超えます。

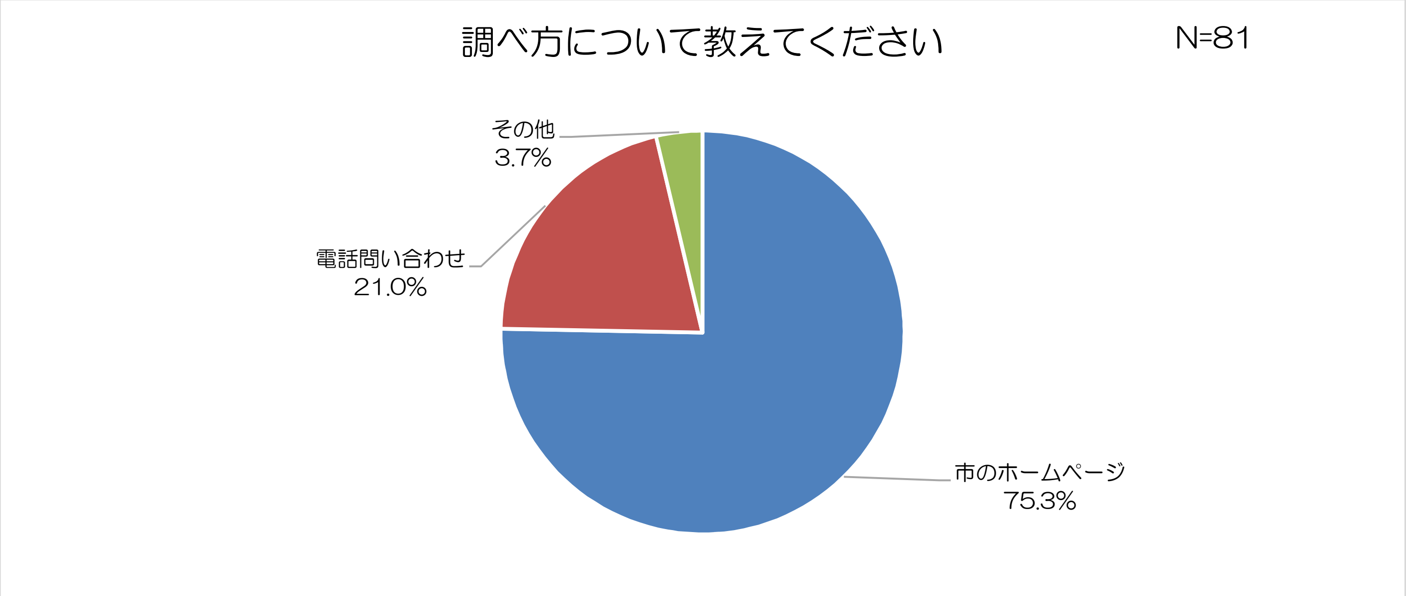
【アンケート結果】
問１「窓口手続き」について

（１）来庁前の事前準備について



※（１）で「実際に手続きをしたことがないが、調べると思う」もしくは「実際に手続きが必要になり調べた」と回答された方にお伺いします。

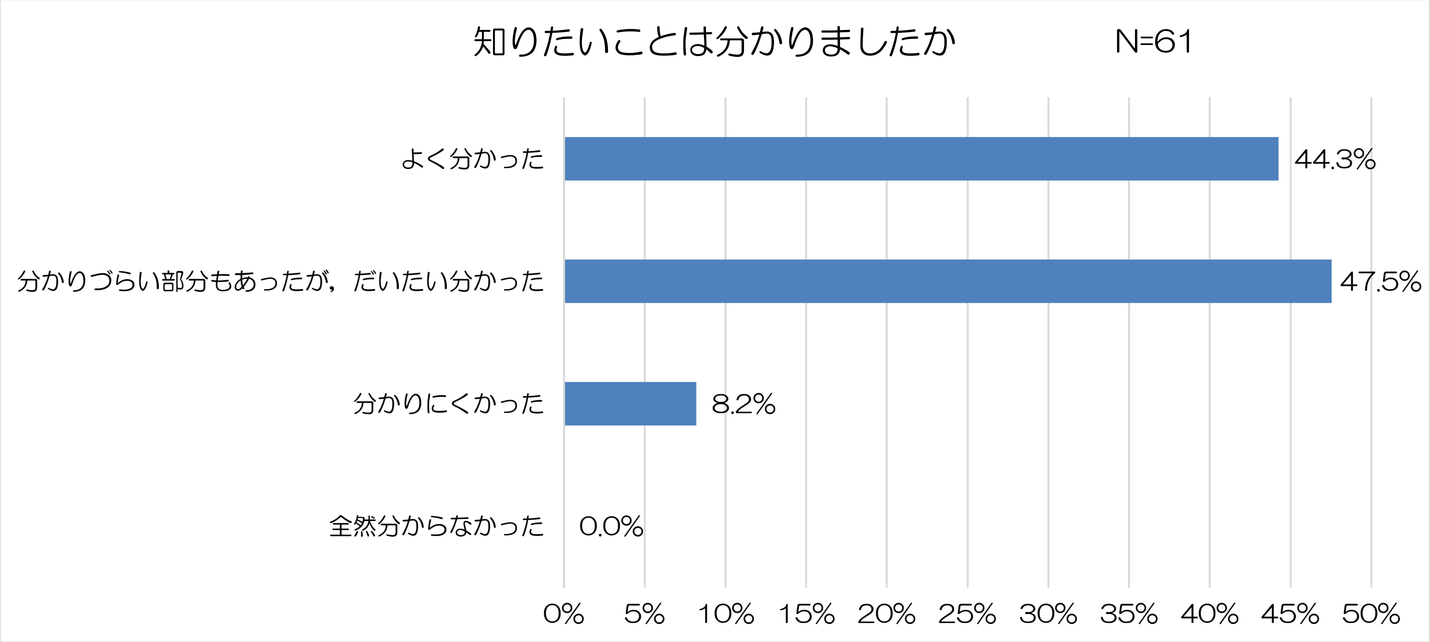
（２）調べ方について



年代	その他
10 代	親に聞く。
30 代	市のホームページではないが、ネットで調べた。
70 代	市のホームページ、電話での問い合わせの両方です。

※（２）で「市のホームページ」と回答された方へお伺いします。

（３）「市のホームページ」について



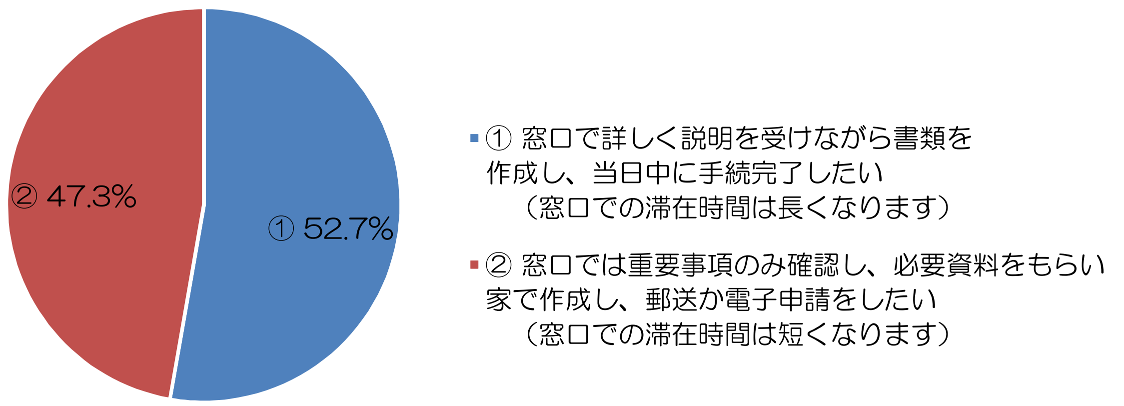
※（３）で「分かりにくかった」「全然分からなかった」と回答された方へお伺いします。

（４）どのようなところが分かりにくかったですか。

年代	理由
30 代	記載場所が分かりづらかった。
40 代	必要な情報に辿り着くまでいくつもページを確認する必要があった。また、スマートフォンでのアクセスに最適化されていない。
70 代	見つけられたが、記載場所が分かりにくい。
70 代	画面上に文字が多くて、しかも字が小さいので見にくい。絵やイラストを活用して分かりやすくしてほしい。
70 代	表示が市役所の組織別で、調べにくい。内容別に検索できるようにしてほしい。

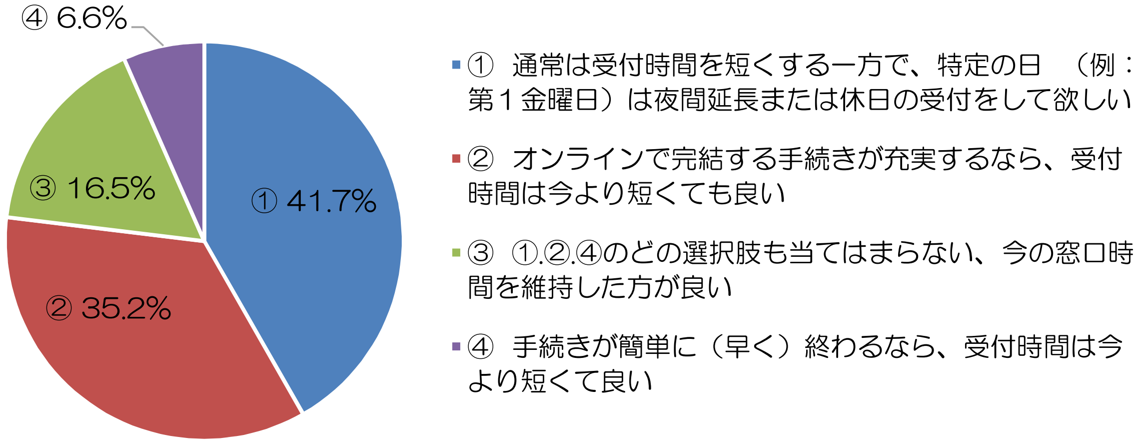
問２　市役所の手続き方法について

市役所の手続き方法は次の選択肢のうちどちらが良いですか　　N=91

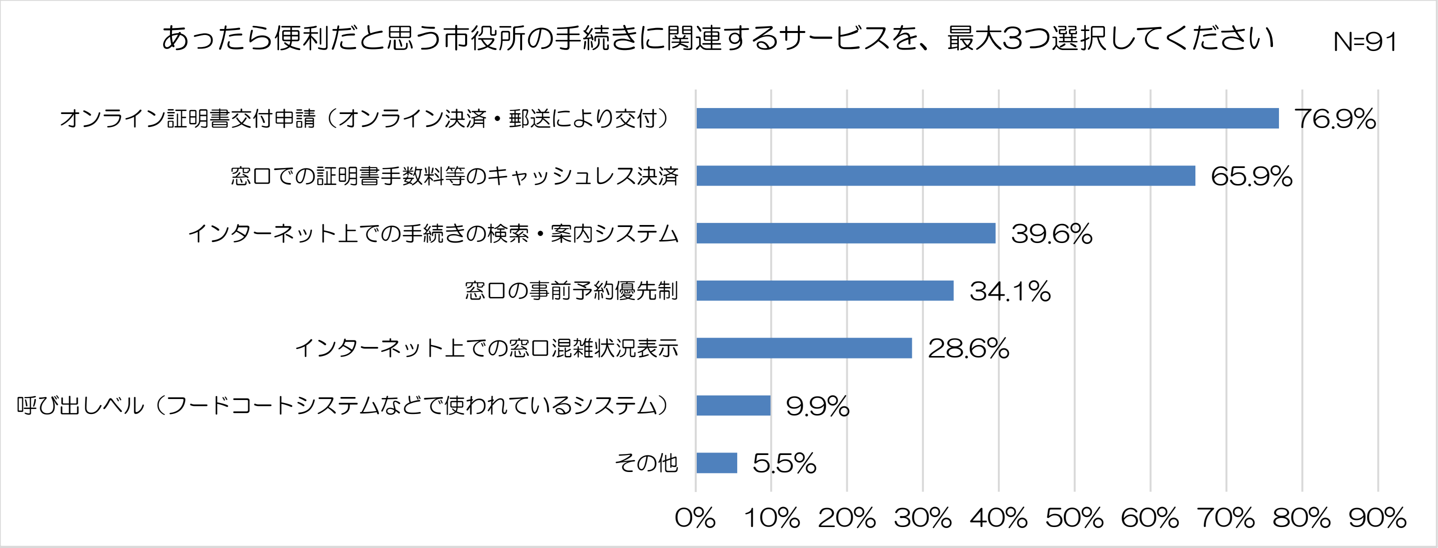


問３　窓口受付時間について

現在の窓口受付時間は平日９：００～１７：３０です　　N=91
この時間について次の選択肢から一番同意できるものを選んでください



問４　市役所の手続きに関連するサービスについて（MA）



年代	その他
30 代	何度も住所や名前等を書かなくてよくなるシステム。市役所の他の課に届け出た内容を活用してもらえるシステム。マイナンバーを活用し、届け出自体を減らすシステム。
30 代	オンラインで、全ての手続きが済むようにしてほしい。
50 代	オンラインにすればなんでも良いわけではなく、GUI をしっかりと検討して、扱いやすく親しみやすいものに設計して欲しいです。GUI が悪いと、結局、誰かに聞かないといけなくなり、ならば窓口に行かざるを得なくなる、そうならないように GUI がとても大事です。
50 代	意見を書く欄かなかったのでここに書かせていただきます。ネットが不得意な高齢者が多いうちは、窓口では今までどおりで実施した方が良いと考えます。高齢者でもネットに慣れた世代になってきたら、窓口を減らして経費削減していただければと思います。今はその準備をしつつ、その他の無駄をなくして経費節約をお願いいたします。
70 代	手続きそのものをオンライン化すべき。 ・証明書等は郵送ではなく、オンライン発行とする。 ・窓口に申請書の提出が必要な場合は、用紙のダウンロードを可能にする。(PDF･Word 等) ・問３のような質問は、デジタル化する意思の無いことを表明している。