

窓口受付時間の見直しに関するアンケート

集計結果

令和 8 年 6 月
人事課人事担当

アンケートの概要

1. アンケートの目的

市役所の窓口受付時間の見直しに向けて、市民の声を聴くためアンケートを実施する。

2. アンケート実施期間

令和8年4月1日（水）～4月30日（木）

3. アンケート対象者

市役所窓口を利用する（利用した）方

4. 実施場所

- ・市役所本庁舎・各総合支所の全窓口

※学校、保育園、図書館、資料館、公民館、病院は対象外です。

- ・SNS等を通じてのWEB回答

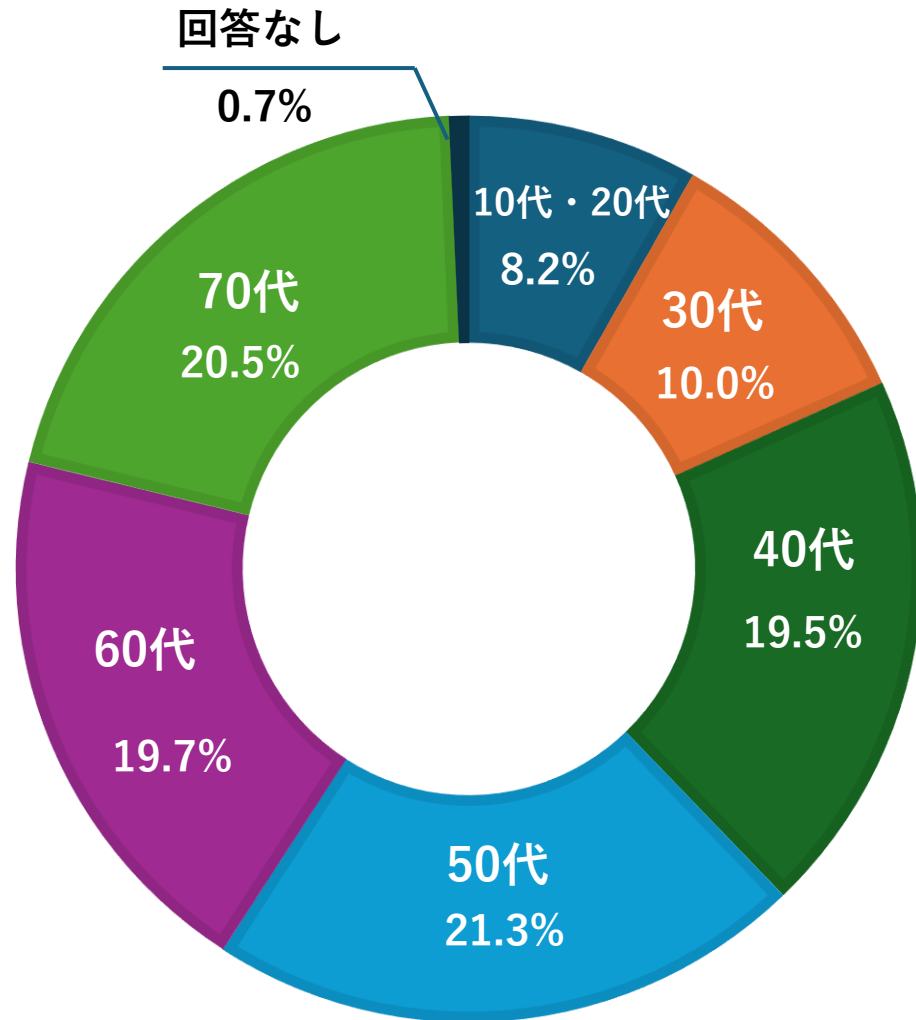
5. 回答方法

各窓口に設置（または提示）する「QRコード」によるWeb回答または書面回答

6. 最終回答数 717名

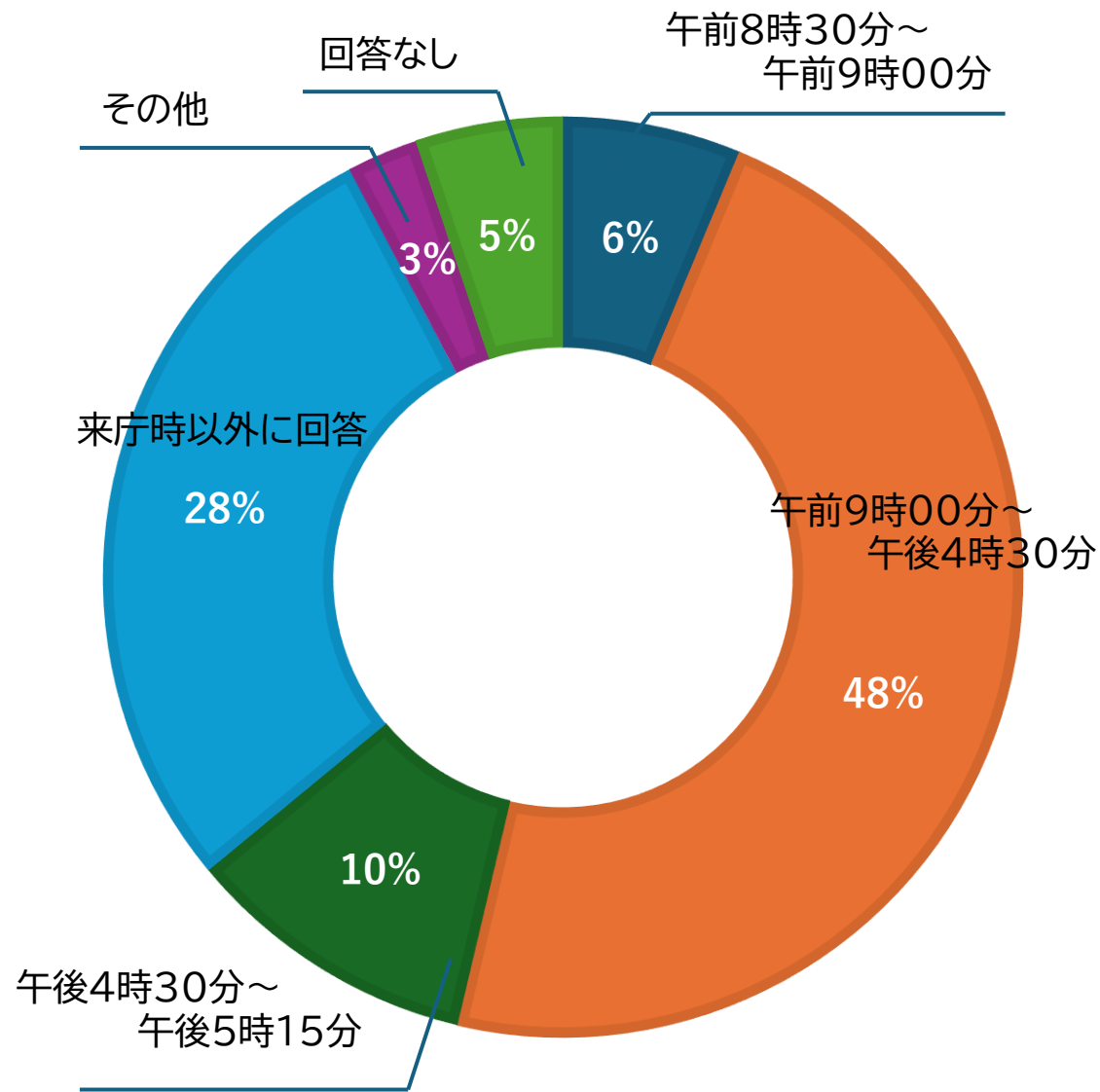
アンケート結果まとめ

1. あなたの年代を教えてください



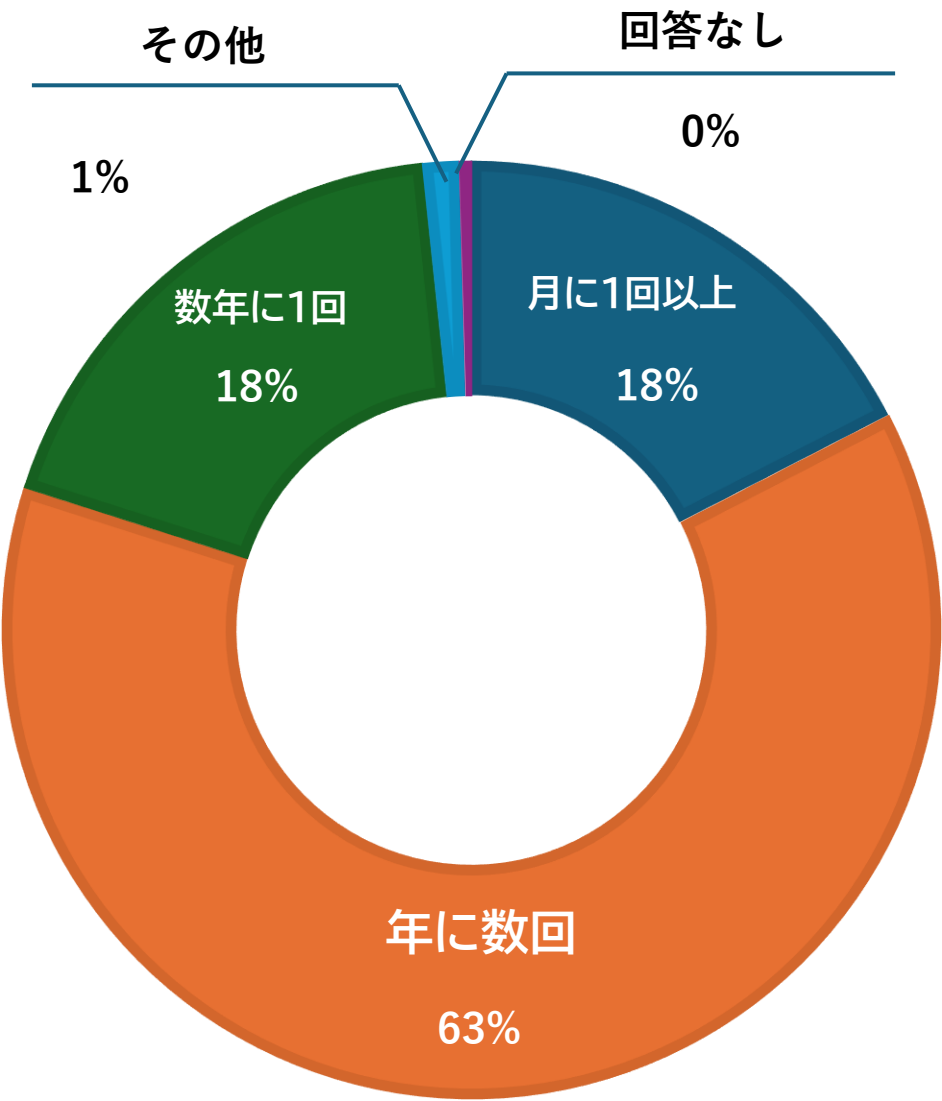
項目	回答数
10代・20代	59
30代	72
40代	140
50代	153
60代	141
70代以上	147
回答なし	5
合計	717

2. 本日の来庁時間を教えてください



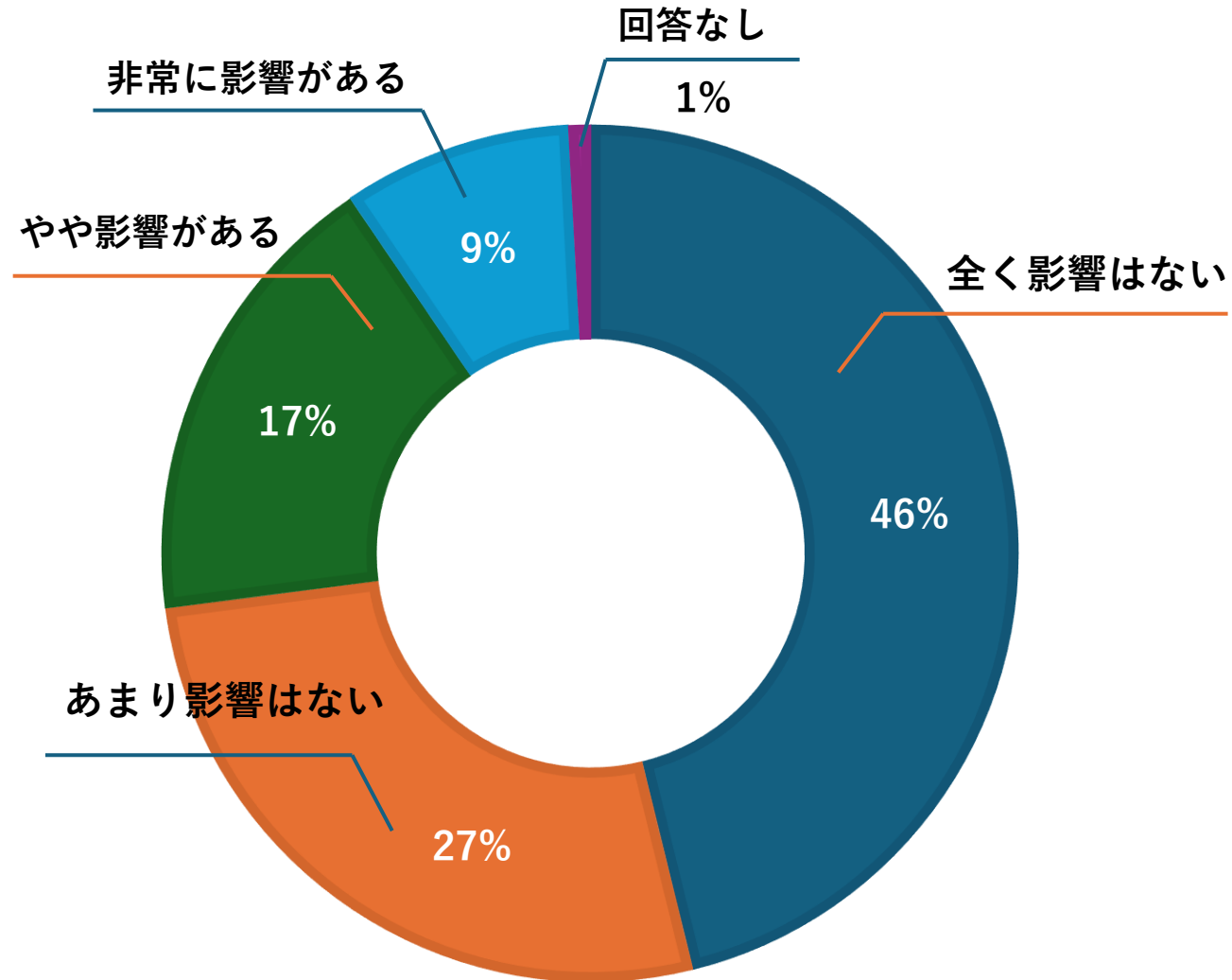
項目	回答数
午前8時30分～午前9時00分	45
午前9時00分～午後4時30分	340
午後4時30分～午後5時15分	74
来庁時以外に回答	203
その他	18
回答なし	37
合計	717

3. 市役所窓口の利用頻度を教えてください



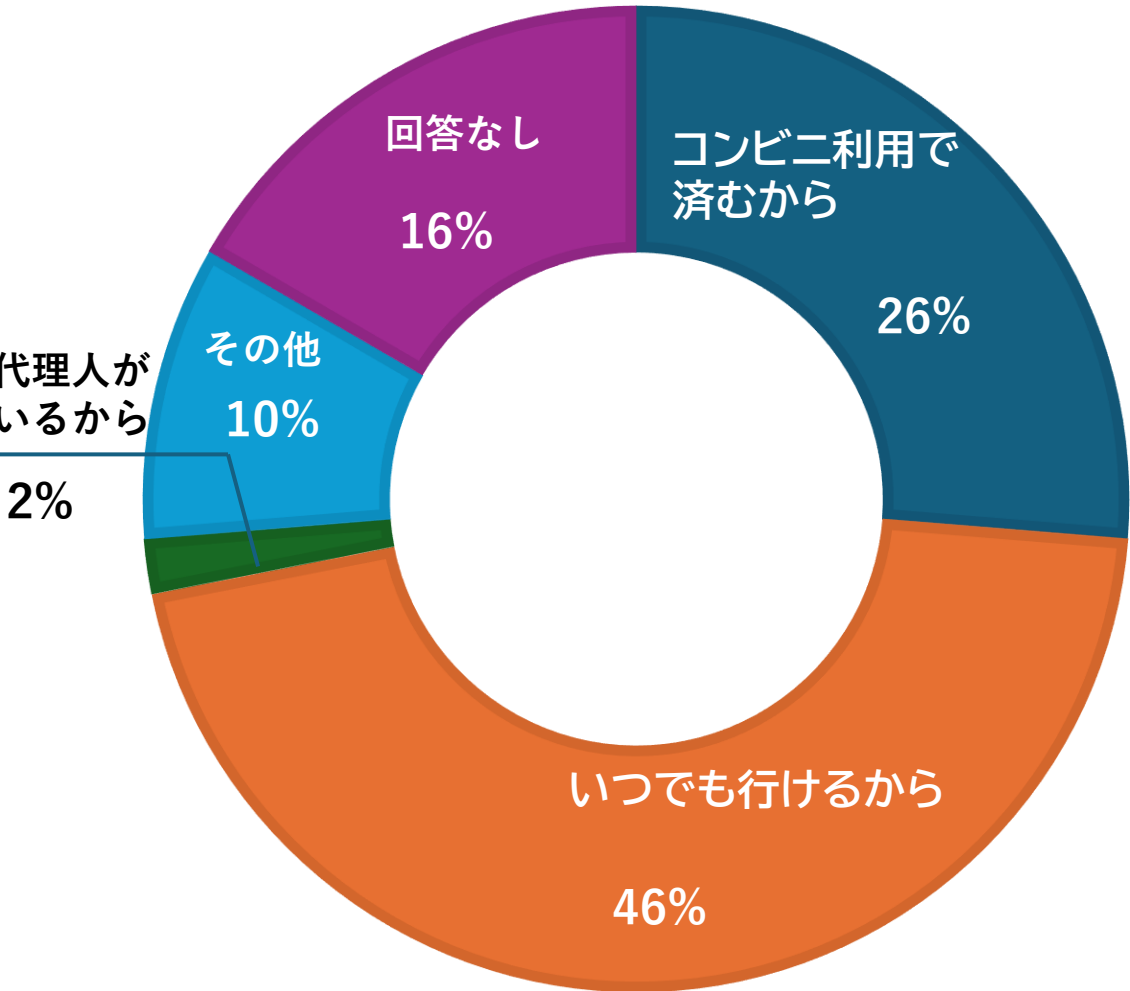
項目	回答数
月に1回以上	125
年に数回	448
数年に1回	132
その他	9
回答なし	3
合計	717

4. 市役所の窓口時間が「午前9時～午後4時30分」となった場合、
ご自身の生活に影響があると思いますか？



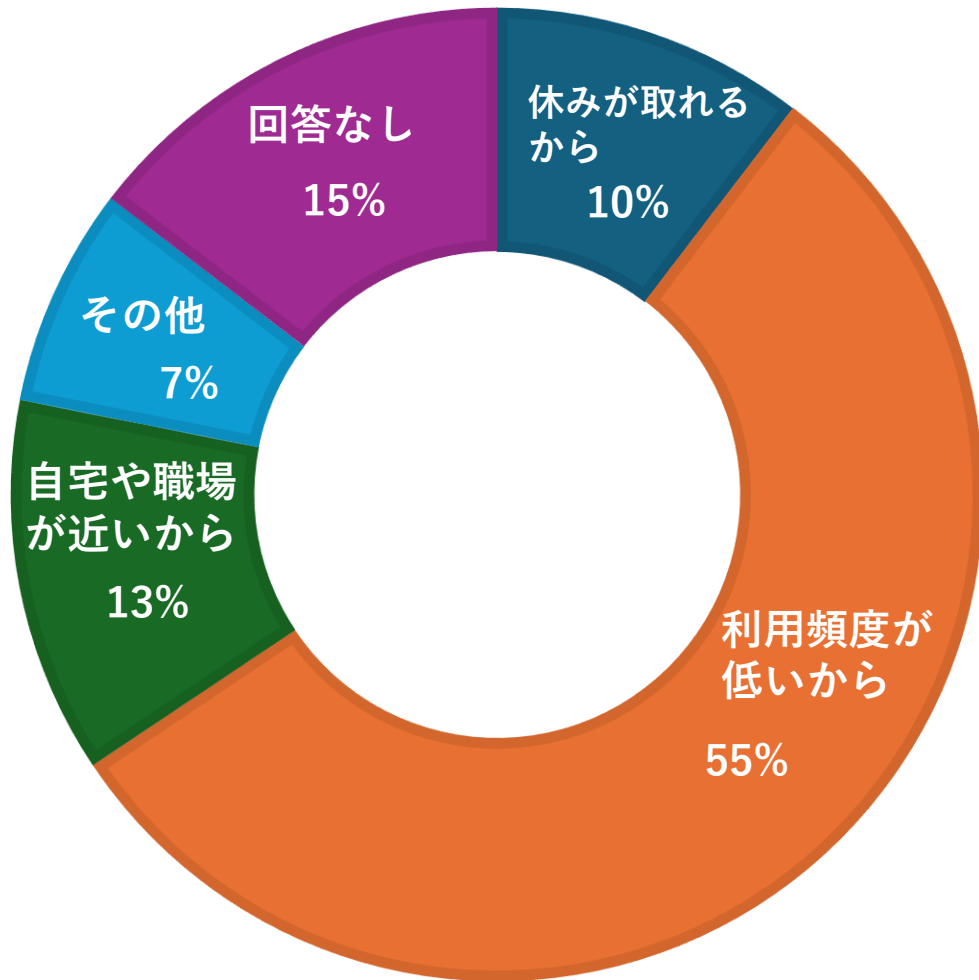
項目	回答数
全く影響はない	331
あまり影響はない	192
やや影響がある	126
非常に影響がある	62
回答なし	6
合計	717

5. 問2で「全く影響はない」と回答した方は理由をお答えください。



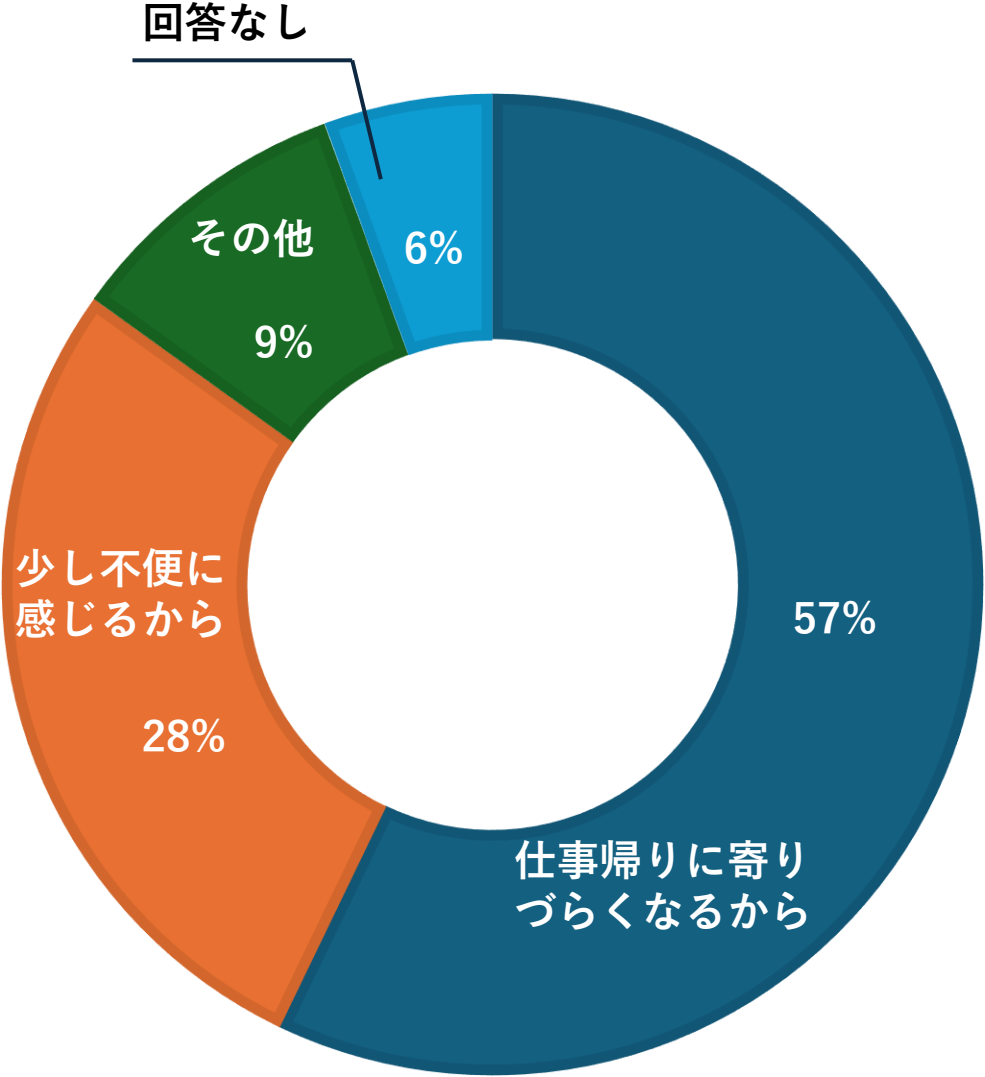
項目	回答数
コンビニ利用で済むから	87
いつでも行けるから	151
代理人がいるから	6
その他	32
回答なし	55
合計	331

6. 問2で「あまり影響はない」と回答した方は理由をお答えください。



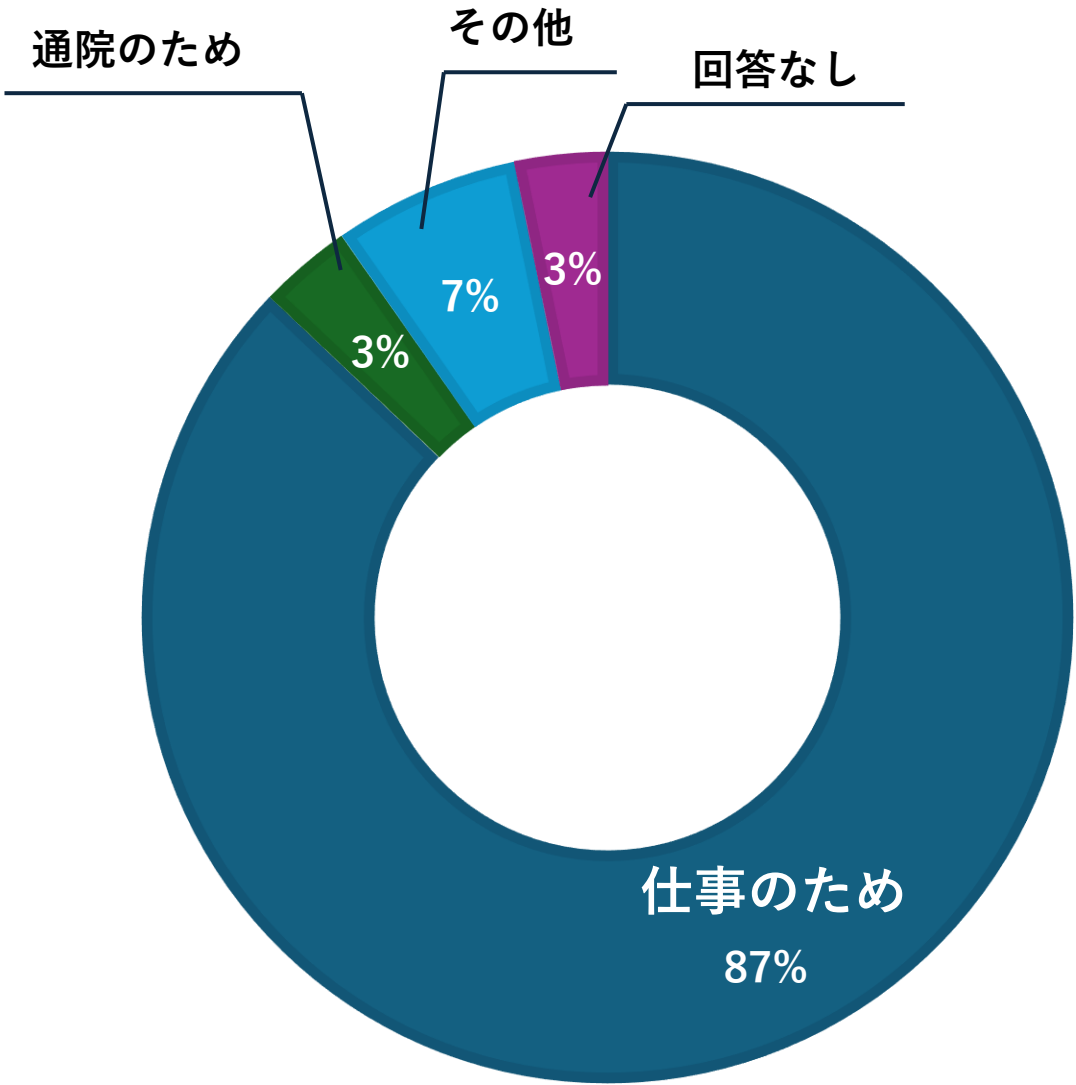
項目	回答数
休みが取れるから	20
利用頻度が低いから	106
自宅や職場が近いから	24
その他	14
回答なし	28
合計	192

7. 問2で「やや影響がある」と回答した方は理由をお答えください。



項目	回答数
仕事帰りに寄りづらくなるから	72
少し不便に感じるから	35
その他	12
回答なし	7
合計	126

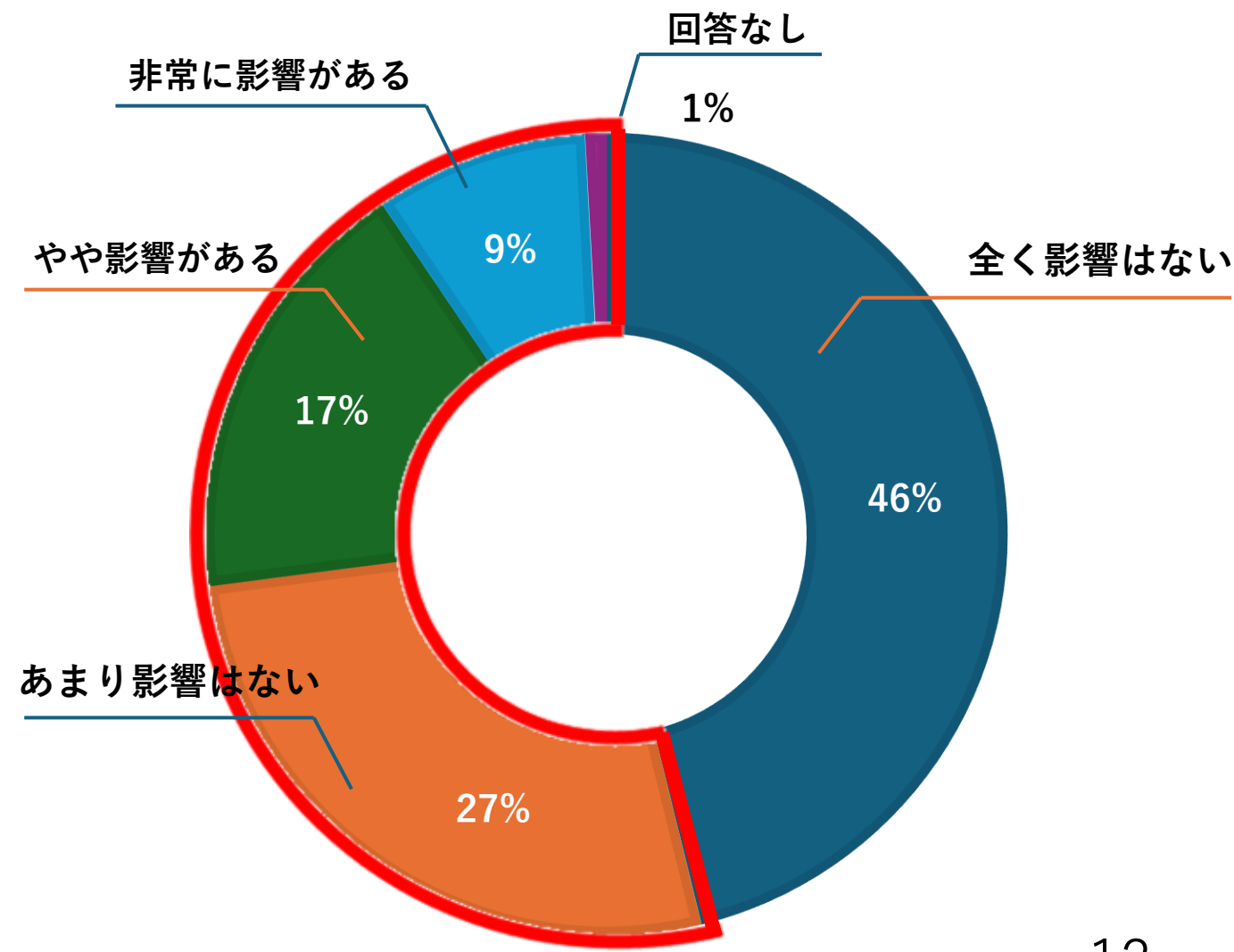
8. 問2で「非常に影響がある」と回答した方は朝夕の時間しか来られない理由を以下の中からお答えください。



項目	回答数
仕事のため	54
送迎のため	0
通院のため	2
その他	4
回答なし	2
合計	62

(7ページの再掲) 市役所の窓口時間が「午前9時～午後4時30分」となった場合、ご自身の生活に影響があると思いますか？

※13ページ以降は、上記設問で「全く影響はない」と回答した以外の方からの回答です。

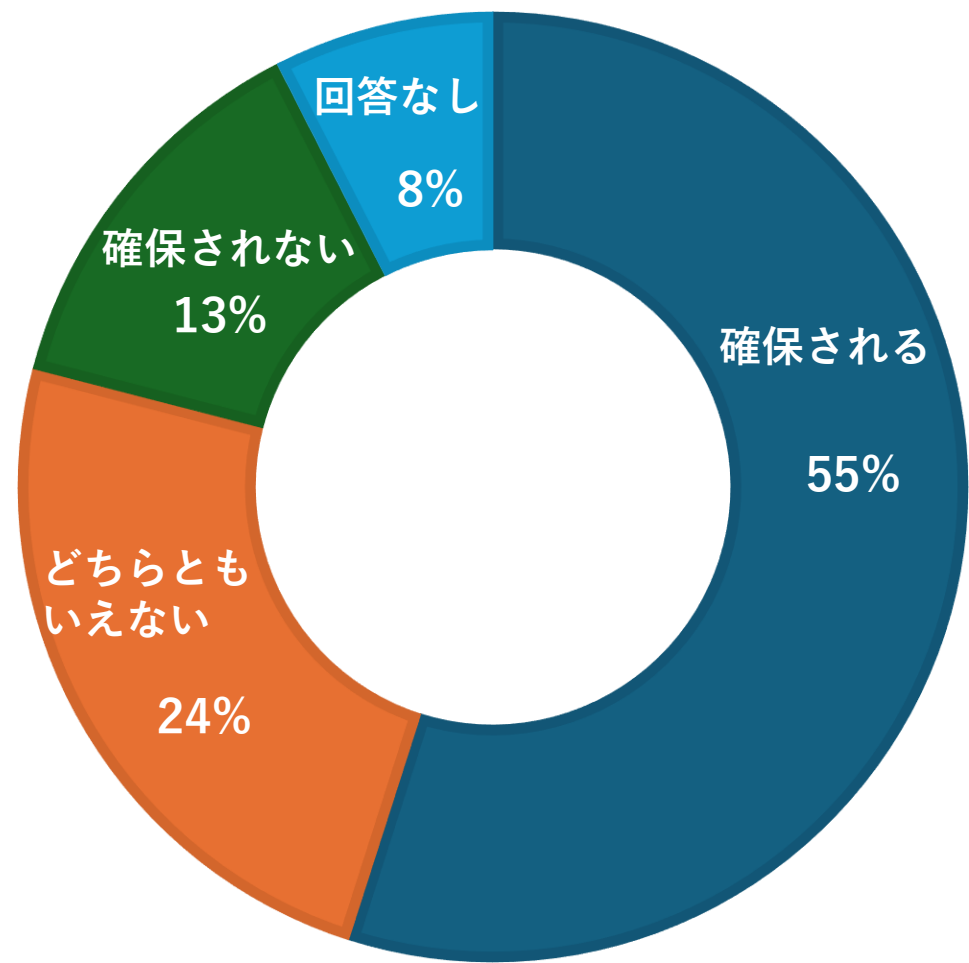


項目	回答数
全く影響はない	331
あまり影響はない	192
やや影響がある	126
非常に影響がある	62
回答なし	6
合計	717

386

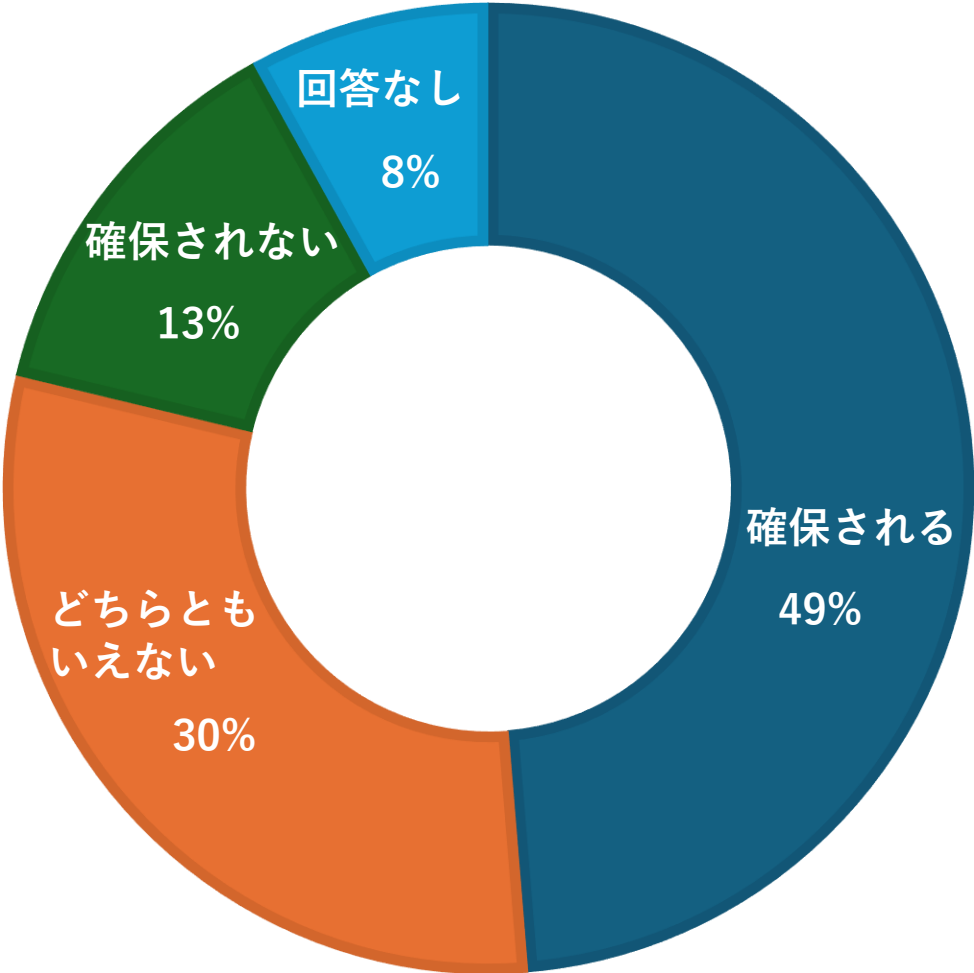
9. 窓口受付時間が短縮された場合でも、以下の「対策」があれば、あなたの利便性は確保されると感じますか？

①証明書のコンビニ交付



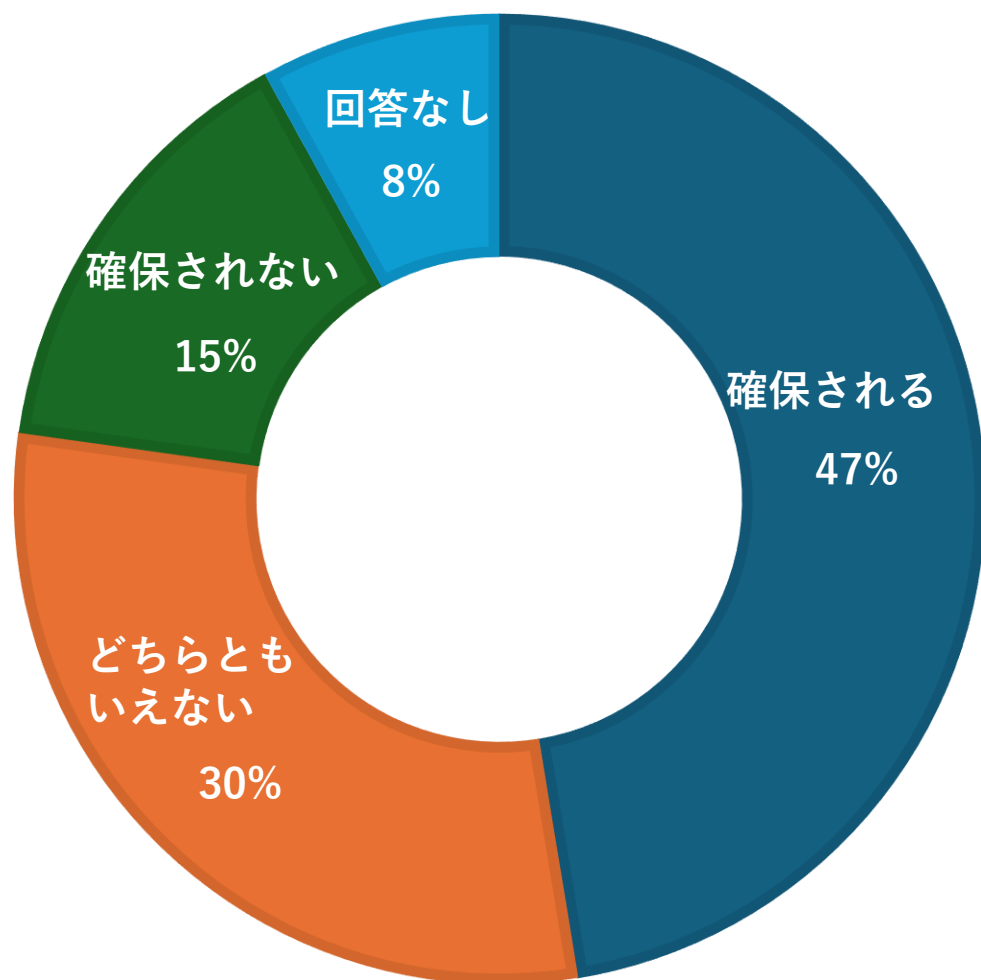
項目	回答数
確保される	212
どちらとも いけない	93
確保されない	52
回答なし	29
合計	386

②証明書の夜間予約交付(20時まで)



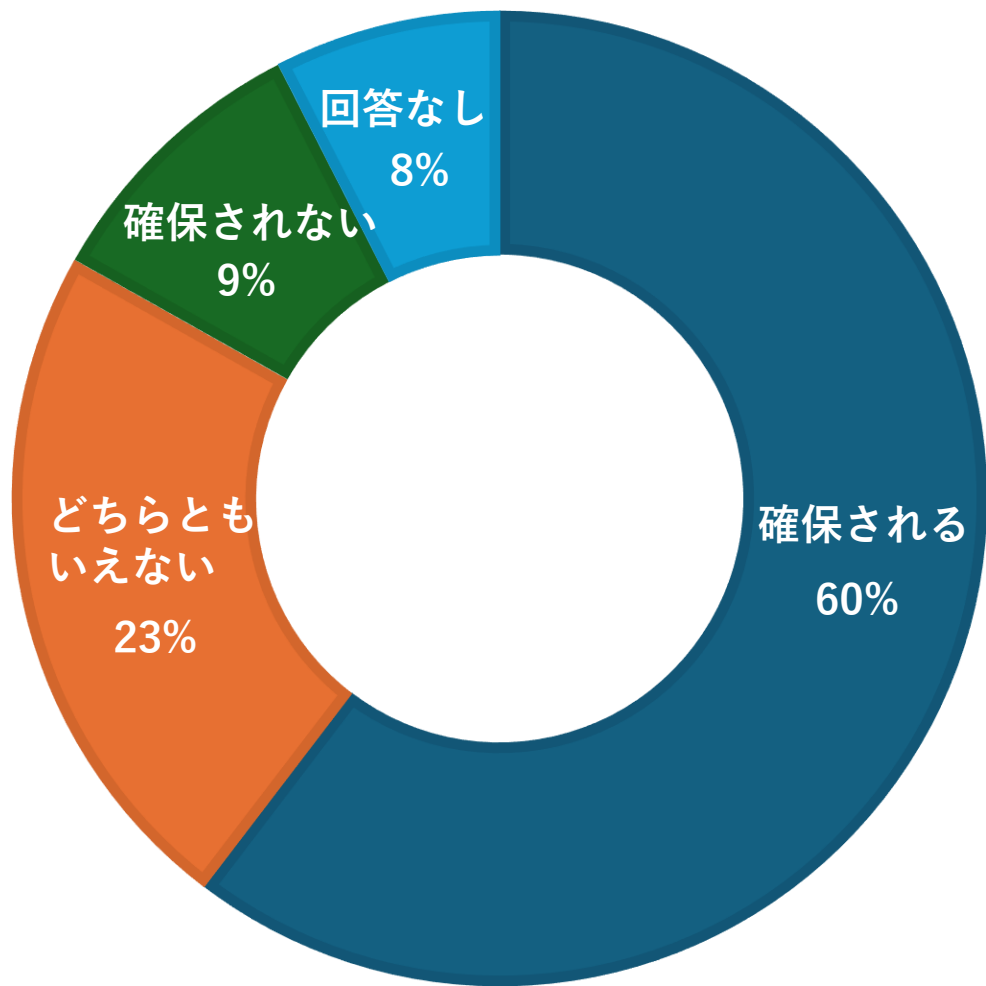
項目	回答数
確保される	188
どちらともいえない	116
確保されない	51
回答なし	31
合計	386

③自動交付機の操作サポート



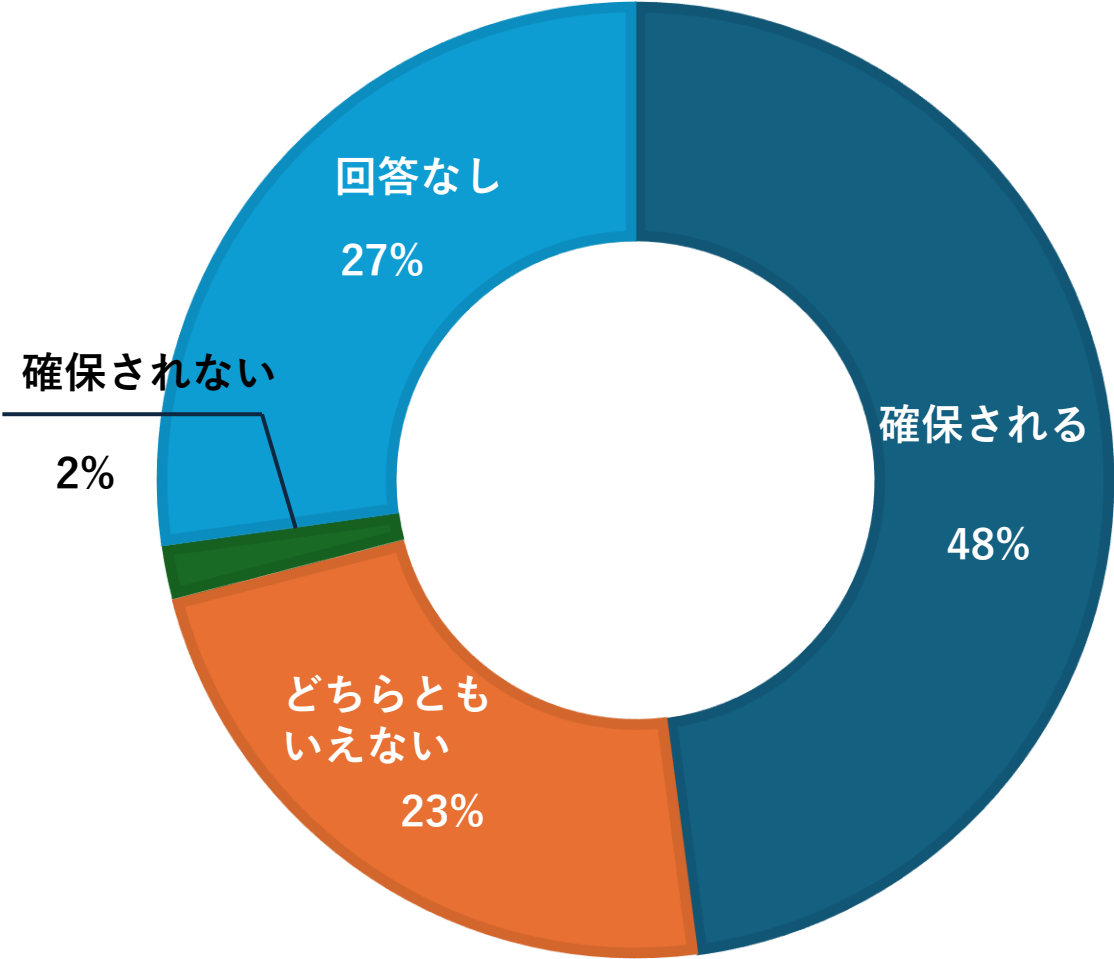
項目	回答数
確保される	183
どちらともいえない	115
確保されない	57
回答なし	31
合計	386

④オンライン申請の拡充



項目	回答数
確保される	233
どちらともいえない	88
確保されない	36
回答なし	29
合計	386

⑤戸籍謄本等と住民票の広域交付



項目	回答数
確保される	185
どちらともいえない	89
確保されない	7
回答なし	105
合計	386