

戸籍住民課「窓口アンケート」調査結果

平成29年8月

窓口サービスアンケート調査の概要

1 調査目的

窓口サービスの更なる向上と戸籍住民事務の改善、職員の意識改革を図るため、戸籍住民課窓口を利用された方を対象にアンケート調査を実施した。

2 アンケートの方法

(1) 実施方法

窓口でアンケート用紙を配布し、待ち時間等に記入してもらい、①番レジ前に設置した回収箱へ投函していただいた。

(2) 実施場所

市役所防災庁舎 2階 戸籍住民課窓口(複合窓口除く)

(3) 実施期間

平成29年5月26日(金)～平成29年6月9日(金)の平日
午前8時50分～午後5時20分

(4) 回収数 1,020件

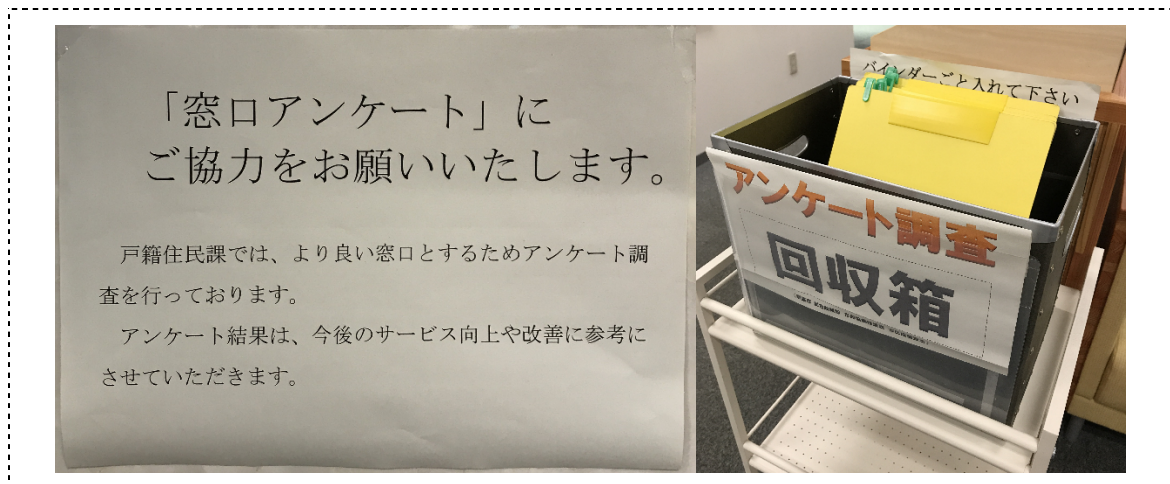
3 その他

(1) 公官庁・弁護士などの第三者請求は、アンケートの対象から除外している。

(2) 窓口サービスに関する意見・要望等については、要約し掲載している。また、個人名等に関する記述がある場合は、該当部分を省略している。

(3) 回答比率は、小数点以下第1位を四捨五入しているため、数値の合計が100%にならない場合は調整している。

※自由記述に対する対応方針・改善策等については、改訂しております。
(平成30年3月28日)



戸籍住民課「窓口アンケート」

より良い窓口とするため、アンケートにご協力をお願いします。アンケート結果は、今後のサービス向上や改善の参考にさせていただきます。あてはまる□にチェックしてください。

設問1 お客様ご自身についてお聞かせください。

- ① 性別 男性 女性
- ② 年齢層 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上
- ③ 利用目的 証明申請 住所変更 印鑑登録 戸籍届出 パスポート
マイナンバー その他
- ④ 来庁日時 (月 日 時ごろ)

設問2 戸籍住民課窓口での対応など、どのように感じましたか。

- ① 職員の服装・あいさつ 満足 やや満足 ふつう やや不満 不満
- ② 職員の説明のわかりやすさ 満足 やや満足 ふつう やや不満 不満
- ③ フロアマネージャー（腕章をした職員）の対応
満足 やや満足 ふつう やや不満 不満
- ④ 番号表示（番号札発券機・呼出番号表示板）のわかりやすさ
満足 やや満足 ふつう やや不満 不満
- ⑤ 申請書のわかりやすさ 満足 やや満足 ふつう やや不満 不満
- ⑥ 記載台の使いやすさ 満足 やや満足 ふつう やや不満 不満

設問3 窓口と呼ばれるまでの時間は適当でしたか。

- 満足 やや満足 ふつう やや不満 不満
(待ち時間：5分以内 10分以内 15分以内 それ以上)

設問4 個人情報やプライバシーへの配慮は十分でしたか。

- 満足 やや満足 ふつう やや不満 不満

設問5 戸籍住民課で実施している土曜窓口サービスを利用したことがありますか。

- ある ない 実施していることを知らなかった

◆ご意見やお気づきの点がありましたら、ご記入ください。

[]

ご協力ありがとうございました。記入後、レジ前の回収箱へお入れください。

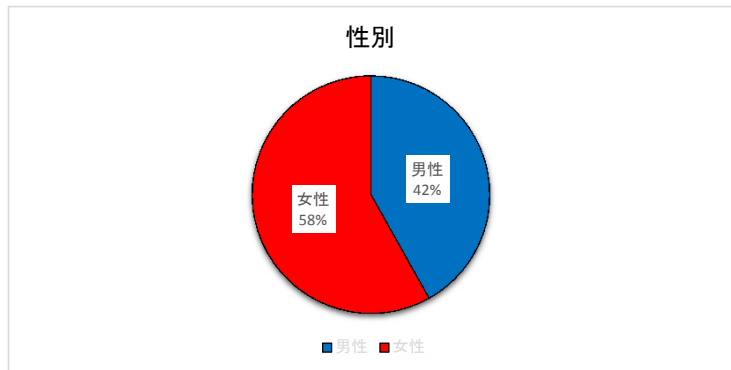
戸籍住民課証明担当 (0154-21-6821)

窓口アンケートの集計結果

設問1-①

性別	合計	割合
男性	427	42%
女性	593	58%
合計	1,020	100%

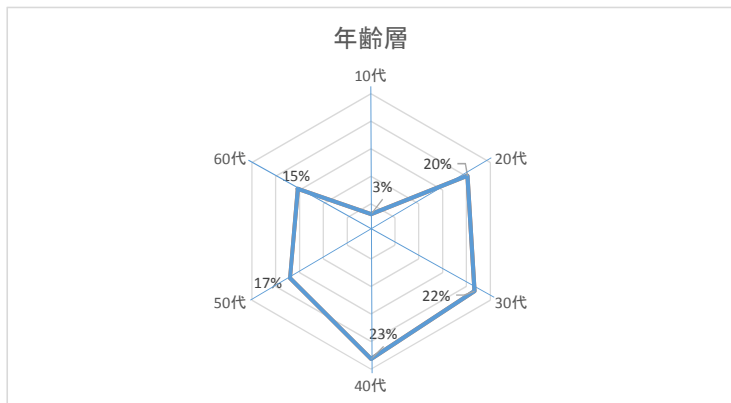
※回答者の性別は、「女性」が58%となり、男性よりもやや多くなっています。



設問1-②

年齢層	合計	割合
10代	32	3%
20代	206	20%
30代	221	22%
40代	236	23%
50代	168	17%
60代	157	15%
合計	1,020	100%

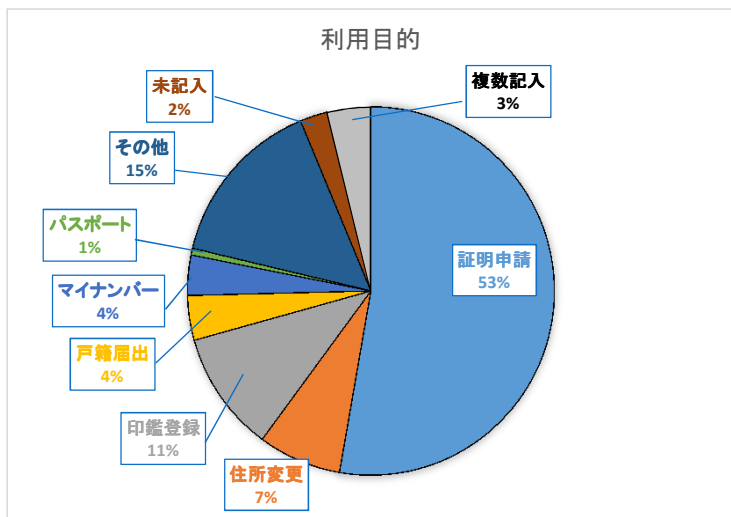
※回答者の年齢は、「40代」が23%と最も多くなっていますが、20代、30代、50代と幅広い年齢層の方が来庁されています。



設問1-③

利用目的	合計	割合
証明申請	538	53%
住所変更	75	7%
印鑑登録	108	11%
戸籍届出	40	4%
マイナンバー	36	4%
パスポート	6	1%
その他	153	15%
未記入	25	2%
複数記入 (証明申請、住所変更、印鑑登録、パスポート、戸籍届出、マイナンバーなど)	39	3%
合計	1,020	100%

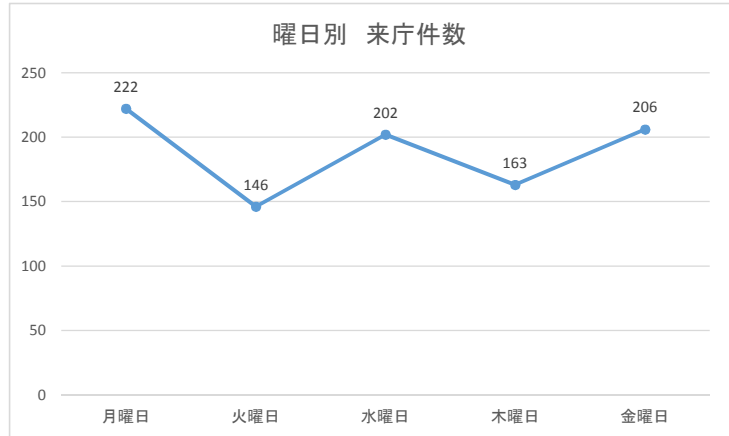
※利用目的は、「証明申請」が53%と最も多く、印鑑登録、住所変更、戸籍届出、マイナンバーと続きます。また、利用目的が複数の場合が39件(3%)ありました。



設問1-④

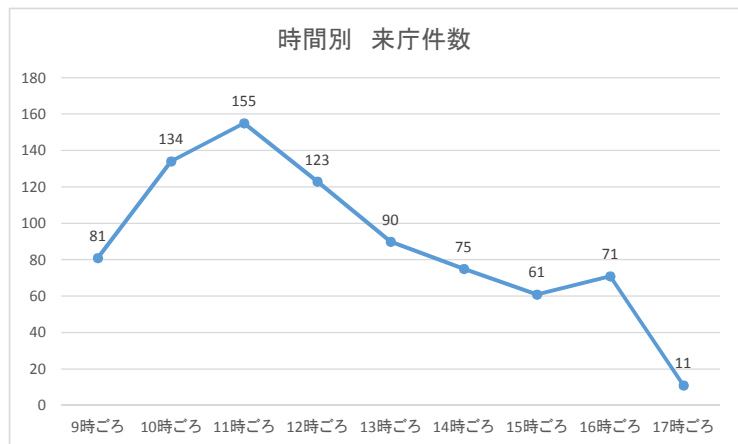
曜日別 来庁件数	合計	割合
月曜日 (5月29日、6月5日)	222	24%
火曜日 (5月30日、6月6日)	146	15%
水曜日 (5月31日、6月7日)	202	22%
木曜日 (6月1日、6月8日)	163	17%
金曜日 (5月26日、6月2日)	206	22%
合計	939	100%

※月曜日と金曜日の来庁件数が比較的多く、火曜日と木曜日は比較的に少なくなっています。



時間別 来庁時間	合計	割合
9時ごろ	81	8%
10時ごろ	134	13%
11時ごろ	155	15%
12時ごろ	123	12%
13時ごろ	90	9%
14時ごろ	75	7%
15時ごろ	61	6%
16時ごろ	71	7%
17時ごろ	11	1%
未記載	219	22%
合計	1,020	100%

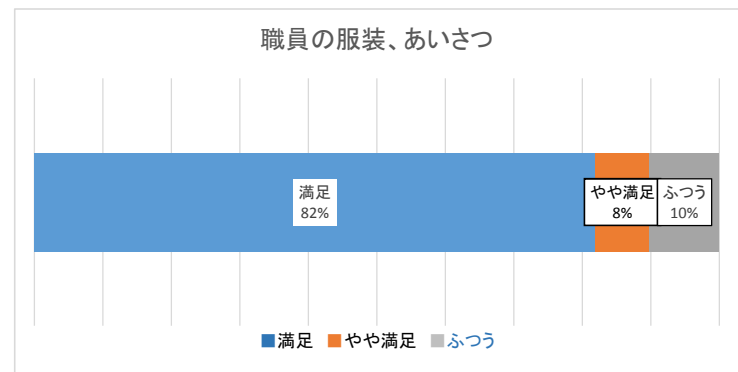
※午前11時ごろが来庁件数のピークとなり、前後1時間の時間帯で全体の4割を占めています。



設問2-①

職員の服装、あいさつ	合計	割合
満足	830	82%
やや満足	81	8%
ふつう	104	10%
やや不満	2	0%
不満	0	0%
未記入	3	0%
合計	1,020	100%

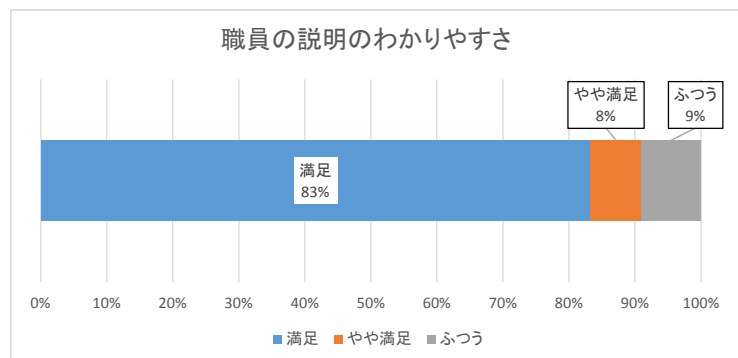
※職員の服装・あいさつでは、「満足」と「やや満足」の合計が89%となっています。



設問2-②

職員の説明のわかりやすさ	合計	割合
満足	851	83%
やや満足	78	8%
ふつう	86	9%
やや不満	1	0%
不満	0	0%
未記入	4	0%
合計	1,020	100%

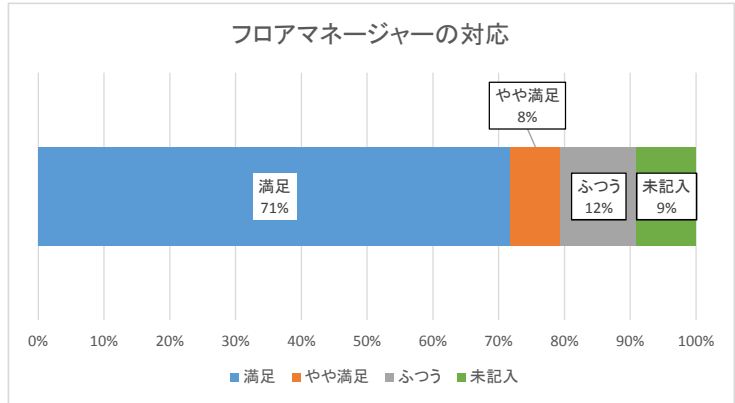
※職員の説明のわかりやすさでは、「満足」と「やや満足」の合計が91%となっており、他の項目と比べて満足度が高い傾向が見られます。



設問2-③

フロアマネージャーの対応	合計	割合
満足	728	71%
やや満足	77	8%
ふつう	118	12%
やや不満	2	0%
不満	4	0%
未記入	91	9%
合計	1,020	100%

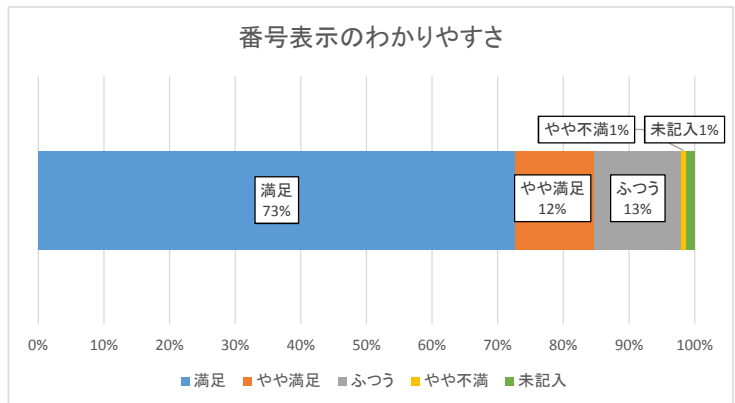
※フロアマネージャーの対応では、「満足」と「やや満足」の合計が79%となっています。



設問2-④

番号表示のわかりやすさ	合計	割合
満足	740	73%
やや満足	123	12%
ふつう	135	13%
やや不満	8	1%
不満	1	0%
未記入	13	1%
合計	1,020	100%

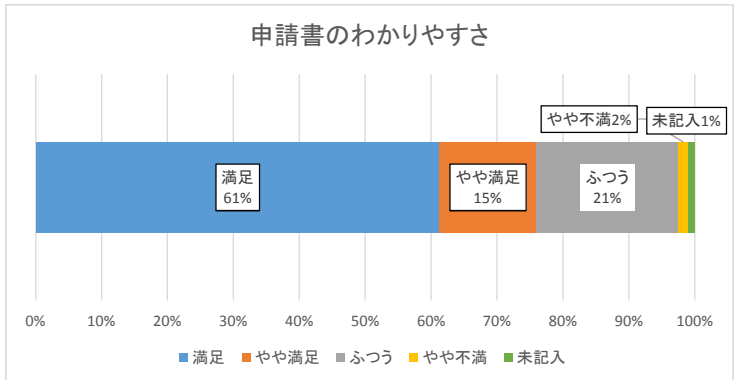
※番号表示のわかりやすさでは、「満足」と「やや満足」の合計が85%となっています。



設問2-⑤

申請書のわかりやすさ	合計	割合
満足	622	61%
やや満足	149	15%
ふつう	218	21%
やや不満	17	2%
不満	5	0%
未記入	9	1%
合計	1,020	100%

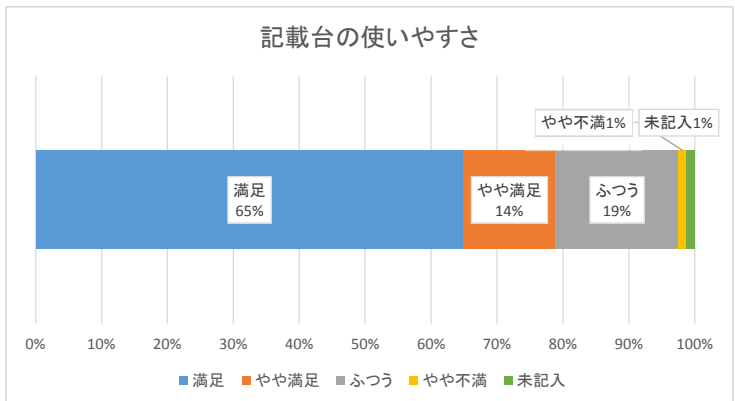
※申請書のわかりやすさでは、「満足」と「やや満足」の合計が76%となっています。
また、「やや不満」と「不満」の合計が22件(2%)あり、他の項目と比べて満足度がやや低い傾向が見られます。



設問2-⑥

記載台の使いやすさ	合計	割合
満足	660	65%
やや満足	142	14%
ふつう	190	19%
やや不満	13	1%
不満	3	0%
未記入	12	1%
合計	1,020	100%

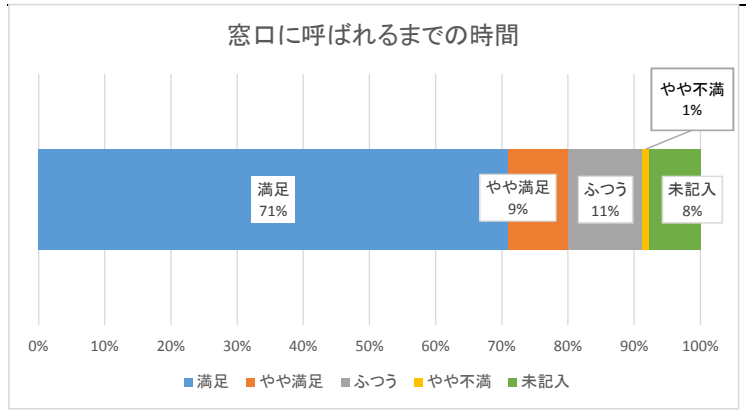
※記載台の使いやすさでは、「満足」と「やや満足」の合計が79%となっています。



設問3

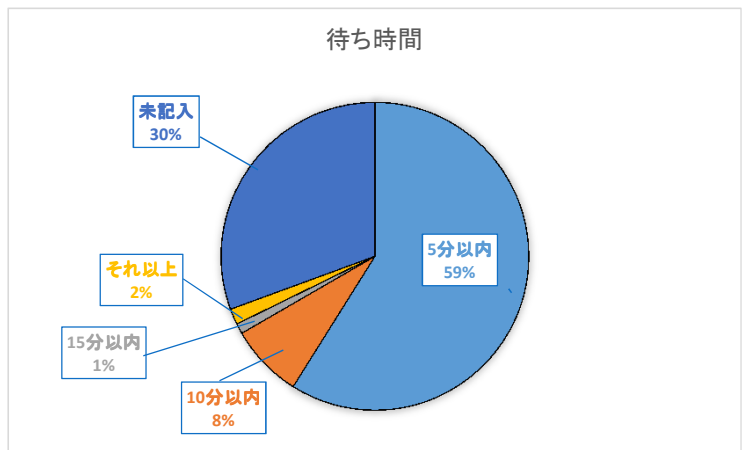
窓口と呼ばれるまでの時間	合計	割合
満足	726	71%
やや満足	93	9%
ふつう	115	11%
やや不満	4	1%
不満	3	0%
未記入	79	8%
合計	1,020	100%

※ 窓口と呼ばれるまでの時間の満足度では、「満足」と「やや満足」の合計が80%となっています。



待ち時間	合計	割合
5分以内	601	59%
10分以内	79	8%
15分以内	11	1%
それ以上	17	2%
未記入	312	30%
合計	1,020	100%

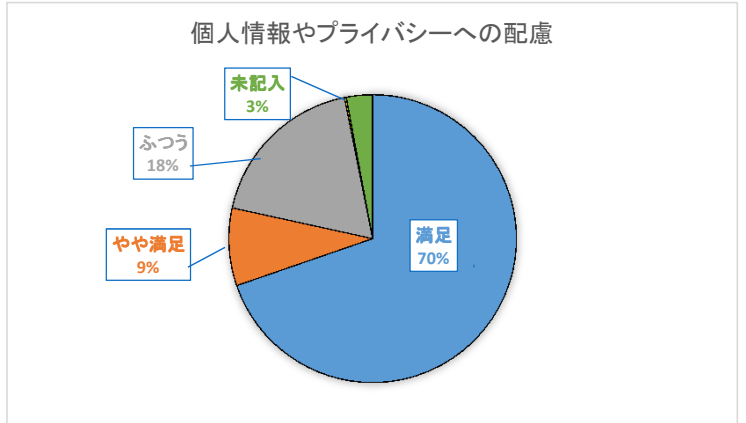
※待ち時間については、5分以内が59%、10分以内が8%となっています。また、未記入者の割合が3割を超えています。



設問4

個人情報やプライバシーへの配慮	合計	割合
満足	711	70%
やや満足	89	9%
ふつう	188	18%
やや不満	2	0%
不満	0	0%
未記入	30	3%
合計	1,020	100%

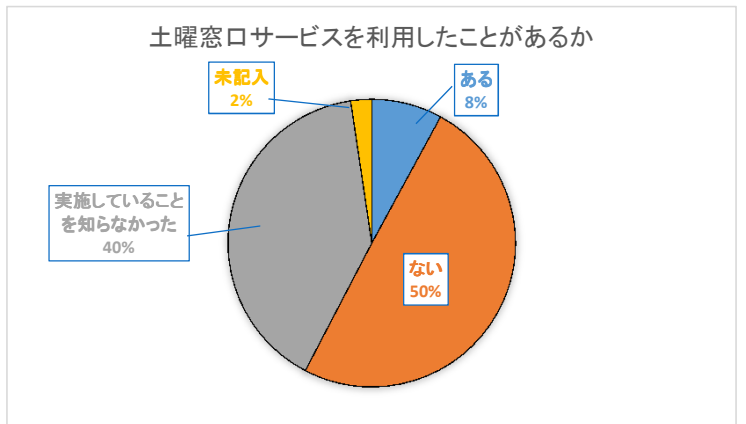
※個人情報やプライバシーへの配慮では、「満足」と「やや満足」の合計が79%となっています。



設問5

土曜窓口サービスを利用したことがあるか	合計	割合
ある	81	8%
ない	507	50%
実施していることを知らなかった	408	40%
未記入	24	2%
合計	1,020	100%

※土曜窓口サービスの利用については、「利用したことがない」が50%、「実施していることを知らなかった」が40%となっており、PRIについての課題が提起されています。



自由記述に対する対応方針・改善策

(1) 窓口(フロアマネージャー含む)対応について

	意見・要望等	対応方針・改善策等
1	目や耳などが不自由な方への配慮がほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・目や耳などが不自由な方の不安を取り除き、安心して手続きできるよう、フロアマネージャーが親切・丁寧にサポートしています。 ・記載台や窓口などに老眼鏡を設置しています。 ・耳が不自由な方へは、2階ロビー（2か所）に「耳マークカード」を、窓口ではヒアリンググループ補聴システムを設置しているほか、手話通訳者(障がい福祉課)の支援体制も整えています。また、窓口には、手話で簡単な会話ができる職員を配置しています。 ・援助や配慮が必要な方には、「ヘルプマーク」や「ヘルプカード」を配布し、多機能トイレ、ローカウンター、点字ブロックや手すりの設置など、ユニバーサルデザインの整備にも努めています。
2	呼び出し番号表示がわかりづらい。	<ul style="list-style-type: none"> ・お困りのお客様をお見かけしたときは、フロアマネージャーや窓口職員が積極的に声掛けし、ご案内するよう努めてまいります。
3	本人確認のために複数の書類を持っていくのが面倒だ。	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳法及び戸籍法の一部改正に伴い、平成20年5月1日から、住民票の写しや戸籍証明等の請求の際に、本人確認を実施しています。 ・また、マイナンバー関連の手続きでも、番号法の規定により、本人確認を実施しています。 ・このような取り扱いは、“なりすまし”などの不正請求を防止するため義務付けられたものであり、ご理解をお願いします。
4	印鑑登録カードを持参しているのに申請書の記入欄が多すぎる。	<ul style="list-style-type: none"> ・印鑑登録証明書は、不動産や自動車などの多額の取引や相続など、大変重要な書類の作成に使用されるため、「住所、氏名、生年月日」を確認するなど、慎重な取り扱いをしております。 ・また、窓口対応マニュアルを作成し、接遇対応の参考にしています。
5	番号札発券機のそばにフロアマネージャーが立っていると案内がスムーズになるのではないか。	<ul style="list-style-type: none"> ・フロアマネージャーや窓口職員は、来庁者に対し、日頃から懇切丁寧な対応を心がけていますが、更にお客様が安心して手続きできるよう、改めて周知をいたしました。
<p>◆その他、回答を要しないもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 大変親切でわかりやすくよかった。わからなくてもすぐ対応してくれた。 ○ 窓口職員の対応は笑顔があり、安心して利用できた。 ○ 一生懸命さが伝わる。十分合格点だ。 		

- 戸籍住民課の職員の対応はよい。課によって違うとしみじみ感じた。
- わからないことはフロアマネージャーの方が親切に教えてくれるので助かった。
- 市役所とは思えない対応にビックリ。大変満足した。
- 入り口ですぐ声を掛けて案内してくれ、とても感じがよかった。窓口の方も親切。昔と違って全体的に感じがよい。
- ゆっくりとした口調でとても親切に対応してくれた。
- 対応の良さは民間の一流会社と同格です！
- 他の市町村の窓口より、住民サービスに力を入れていることが伝わり好感が持てる。
- 腕章をつけている方々が親切に対応しているのが印象的です。
- すぐに声をかけてもらい対応が早く待ち時間も少ない。とても満足だ。
- フロアマネージャーさんと呼ぶとすぐ来てくれた。説明はとてもわかりやすい。

(2) 記載台・申請書の様式について

	意見・要望等	対応方針・改善策等
1	記載台には印鑑を使用した後に拭くティッシュやごみ箱を設置してほしい。	・印鑑を拭くティッシュは、窓口職員が常備しており、お客様の印鑑を使用する場合には印面を拭いて返却しておりますが、記載台にもごみ箱と併せて設置いたしました。
2	記載台に設置している時計には日付と時間が表示されるが、年号も表記してほしい。	・時計には年号表記がないため、記載台に設置している時計の横側に、年号表記のシールを貼付いたしました。
3	記載台の時計の時間表示が見えづらい。	・記載台の構造上、背が高いお客様には見えづらい場合がありますのでご了承願います。なお、エレベーターわきにも時計を設置しております。
4	申請書は高齢者などには記入しづらい。	・市では、平成 28 年 9 月 1 日から、「住民票」「印鑑登録証明」「戸籍証明」等の申請書を統一して、共通申請書を作成し、記入者の手間を省くとともに、事務処理がスムーズになるよう改善に取り組んでいます。 ・お客様の声などを参考に、平成 29 年 10 月からはよりわかりやすくするため申請書の様式を一部変更しております。

(3) 土曜窓口サービスなどについて

	意見・要望等	対応方針・改善策等
1	住民票の交付などは日曜・休日も対応してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで、平日の時間延長や土日窓口サービスを実施した中で、利用者数などを考慮し、現行の土曜窓口サービス業務のみ継続している経過があります。 ・仮に、ご提案内容を実施する場合、電算システム稼働に伴う経費負担や人的措置などが必要となることから、窓口の取扱件数が増加していない状況では、難しいと考えています。
2	証明書交付のため、時間外対応を検討してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・市では、マイナンバーカードを利用し、年末年始を除く午前6時30分から午後11時まで住民票や印鑑登録証明書などが全国のコンビニエンスア等のマルチコピー機から取得できるサービスの導入を検討しております。 ・なお、住民票、戸籍謄抄本、転出証明書等は、郵送による請求も可能です。(手数料、必要書類など必要)
3	土曜窓口サービスの内容を知りたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・「戸籍謄抄本、身分証明書、住民票、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書」の発行、及び「死亡、出生、婚姻等」の受付業務を行っています。詳しくは、市ホームページでもご覧いただけます。 ・なお、申請(印鑑登録証明書を除く)は本人または家族などに限られます。
4	土曜窓口サービスの内容を充実してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・転勤や卒業、入学に伴った住民異動の手続きが多くなる時期には、転入、転出、転居及び印鑑登録、通知カードの券記載事項変更の手続きも行っており、サービス内容の拡充に努めています。
5	「土曜窓口サービスを実施していることをわからなかった」方が、40%を占め、PRについて課題が提起されている。	<ul style="list-style-type: none"> ・転入者へ配布する「くらしの便利帳」をはじめ、広報紙、市ホームページ、フェイスブック等でPRに努めています。 ・また、記載台にも周知チラシを掲示しています。
<p>◆その他、回答を要しないもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 土日窓口サービスを実施していることがわかった。 ○ 土曜窓口を開設しているなら利用したい。 		

(4) その他

	意見・要望等	対応方針・改善策等
1	ロビーに設置しているモニター広告のBGMがうるさい。	・頂戴したご意見を参考に、若干ではありますが、BGMの音量を下げさせていただきました。
2	戸籍住民課窓口が防災庁舎2階へ移動したことをもう少し周知してほしい。	・今後とも、あらゆる機会をとらえて、報道機関、広報紙、市ホームページやフェイスブック等による情報発信を継続してまいります。
3	個人情報保護は大切だが、あまり過敏になりすぎないように。	・市では、個人情報の保護の重要性を認識し、釧路市個人情報保護条例、釧路市特定個人情報取扱マニュアル、及び関係法令の規定や国からの通知等に基づき、個人情報の取扱いを適正に行っており、今後も万全を期してまいります。
4	市役所内部の案内表示などがわかりづらい。	・防災庁舎移転後、新たに2階階段入口前に2Fフロア図を設置したほか、フロアマネージャーの立ち位置を工夫するなど改善に努めています。 ・このたびの指摘を受け、防災庁舎2階フロア内の案内表示などの再確認を行い、よりわかりやすい表示等を研究してまいります。 ・なお、市役所全体については、関係課へ要望を伝えております。
5	全体的に緊張感が感じられない。勤務中におしゃべりしている職員がいる。	・まずは、ご来庁いただいた際に不快な思いをさせたこととお詫び申し上げます。職員につきましては、日頃から「市役所はサービス業である」という基本姿勢の下、「親切、丁寧」な市民サービスに努めるよう指導しているところです。 ・このたびの指摘を受け、執務室入口横に座席表を掲示したほか、お客様から常に見られていることを意識し、不快な感じを与えないよう、改めて周知徹底を図りました。
6	窓際やロッカー上に段ボールなど置きすぎ。執務室の整理整頓が不十分だ。	・執務室内の書類はできるだけキャビネット類に収納する、机上の整理整頓を奨励する、不要な書類や物品は破棄または書庫に収納する、コピー用紙の確保は最小限度の量とし、段ボール箱等は同一の紙で覆い、来庁者に見えないよう配慮するなど環境美化に努めました。
7	ホームページがより見やすくなるよう、改善してほしい。	・窓口の混雑状況や繁忙期の窓口サービス、通知カード及びマイナンバーカード受け取りの呼びかけ、年末年始期間中の戸籍届出に伴う証明書の交付予定日のお知らせ等を追加するなど、内容を見直しました。 ・住民票や戸籍、印鑑登録などの取扱窓口一覧を追加し、見やすくなるよう見直しに努めました。

8	マイナンバーカードを申請しようとしたが、パソコンもスマホもなく、証明写真を撮って申請するには手間がかかり、高齢者には負担が大きい。	<ul style="list-style-type: none"> ・ マイナンバーカードを申請するには、①交付申請書に顔写真を貼り郵便で申請する方法、②パソコンで申請する方法、③スマートフォンで申請する方法、④まちなかの証明用写真機から交付申請書のQRコードをバーコードリーダーにかざして申請する方法（申請機能のついた証明写真機の設置場所についてはお問い合わせください）があります。 ・ パソコンもスマホもなく、証明写真を撮って申請するのに負担が大きい方に、気軽にマイナンバーカードを作成できるよう無料で写真撮影と申請補助のサービスを実施しました。（3/16で終了） ・ 平成30年度は申請補助のサービスを継続し、さらに職員が町内会や自治会等に出向き、一括申請によりカードを取得できる取り組みを予定しています。
9	住民票等をコンビニで取得できるようにしてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・ マイナンバーカードの普及状況や他都市の導入状況、特別交付税措置の期限を見据え、総合的に判断してまいります。
<p>◆その他、回答を要しないもの</p> <p>○ 防災庁舎の案内はわかりやすいが、本庁舎の案内が非常にわかりにくい。</p>		

窓口サービス向上のために

戸籍住民課では、初めて窓口アンケートを実施し、1,020人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皆様に厚くお礼申し上げます。

アンケート結果では、全項目にわたり概ね「満足」「やや満足」との評価をいただきました。同時に自由記載欄では、「大変親切でわかりやすかった」「一生懸命さが伝わる。十分合格点だ」「昔と違って全体的に感じがよい」など、お褒めの言葉を多数いただいた反面、厳しいご意見や要望等も寄せられております。

まずはすぐ実行できるものについて、改善いたしました。今後は、こうした貴重なご意見や要望等を戸籍住民課全職員が共有し、職場研修などで活用するほか、対応方針・改善策等を検証し、市民満足度が更に向上するよう取り組んでまいります。