

令和6年度 市民課窓口アンケート実施結果報告

1 アンケートの目的

窓口サービスの向上に向けた各種取り組みが市民からどのように評価されているか検証し、今後の課題を明らかにし、窓口サービスの向上に活かすことを目的として、市民課では平成22年度から毎年実施しています。

＜窓口サービス向上に向けたこれまでの主な取り組み＞	
平成22年10月～	市民課窓口の木曜延長(毎週木曜日19:00まで)
平成25年 4月～	市民課窓口の日曜開庁(第2・第4日曜日8:30～12:30)の実施
平成28年 7月～	各種証明書のコンビニエンスストアでの交付サービス開始
令和 3年 2月～	マイナンバーカード専用窓口の設置
令和 5年 2月～	引越しワンストップサービス開始
令和 5年 9月～	LINEによる郵送請求サービス開始
令和 6年 3月～	書かない窓口開始
令和 6年 8月～	市民課窓口の日曜開庁、開庁時間を9:00～12:00に変更
令和 7年 4月～	市民課窓口の木曜延長、開庁日を第1・第3木曜日に変更

2 アンケートの方法

調査方法 窓口受付時にアンケート(電子申請用のQRコードあるいは紙のアンケート様式)をお渡しし、待ち時間に入力・記入していただく。

対象者 市民課窓口の利用者

回収数 525件

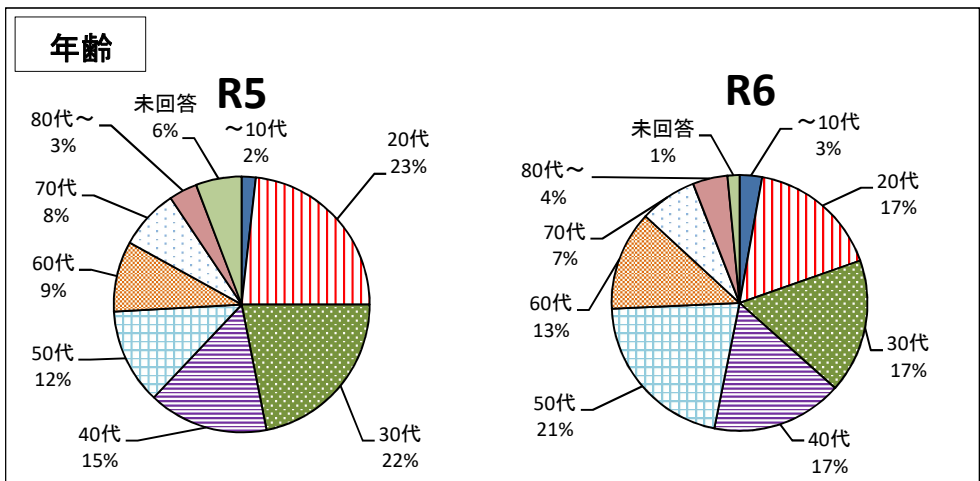
調査期間 令和6年11月12日(火)～25日(月) 土・日曜日・祝日を除く10日間

3 調査項目

(1)お客様情報、(2)窓口の対応など各項目についての5段階評価、(3)(4)の延長開庁、休日開庁の周知度調査、(5)から(7)のマイナンバーカードおよびコンビニ交付に関する調査、(8)の引越しワンストップサービスに関する調査、(9)(10)の自由意見および窓口改善点に回答いただきました。

- (1) お客様の情報(年齢層・お住まい・来庁目的・来庁時間・回答方法)
- (2) 窓口での職員の対応について
- (3) 市民課木曜延長受付の周知度調査
- (4) 市民課日曜休日受付の周知度調査
- (5) マイナンバーカードの取得について
- (6) マイナンバーカードを取得していない理由
- (7) マイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスの周知度調査
- (8) 「引越しワンストップサービス」について
- (9) アンケートの自由回答について
- (10) 窓口の改善点、その他要望

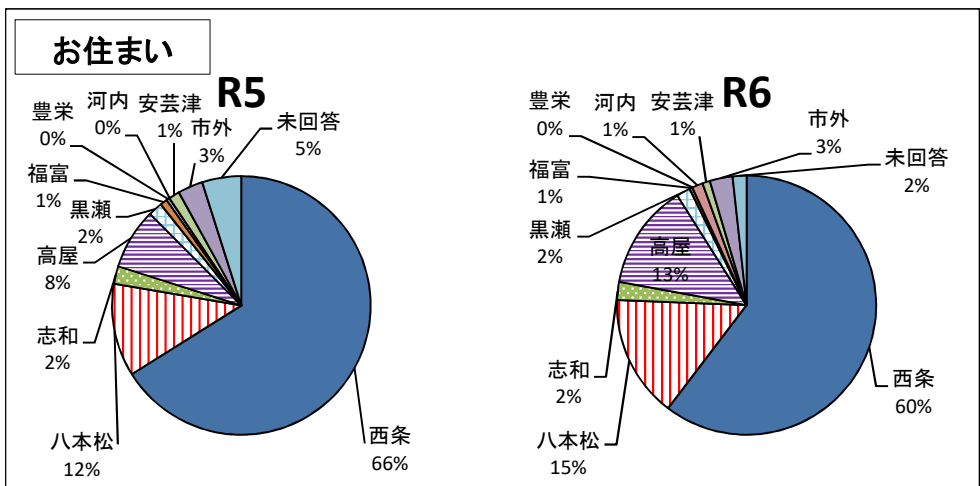
4 フェイスシート分析



(単位:人)

年齢層	R5	R6
～10代	4	15
20代	52	88
30代	49	89
40代	34	87
50代	27	111
60代	20	66
70代	17	38
80代～	8	23
未回答	13	8
計	224	525

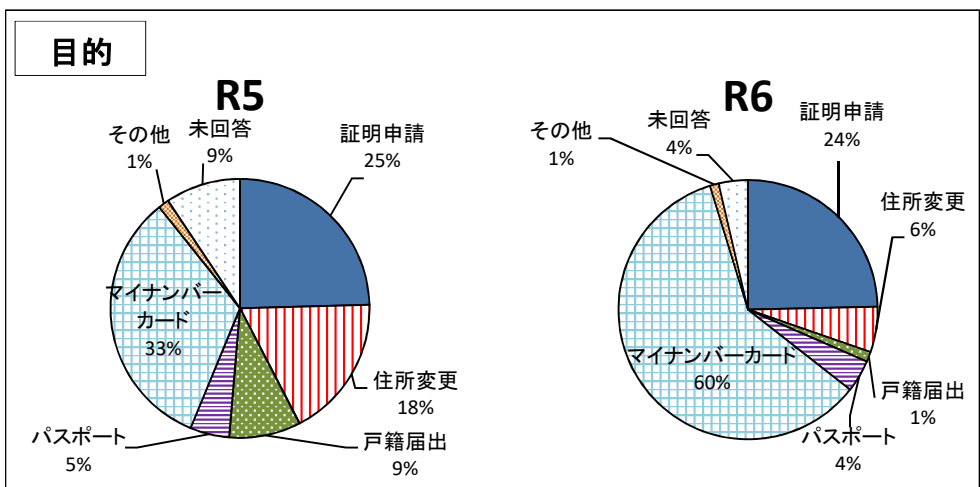
昨年と同様、各年代からバランスよくご回答いただきました。



(単位:人)

地区別	R5	R6
西条	148	317
八本松	26	80
志和	5	12
高屋	17	69
黒瀬	4	9
福富	2	2
豊栄	1	0
河内	0	7
安芸津	3	5
市外	7	15
未回答	11	9
計	224	525

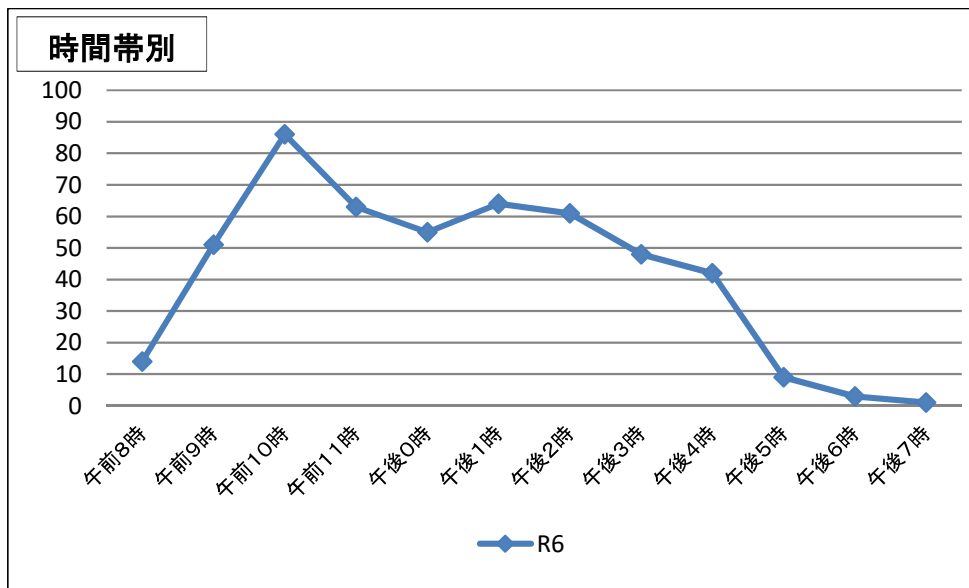
昨年と同様、来庁者の6割以上が西条町在住という結果となりました。



(単位:人)

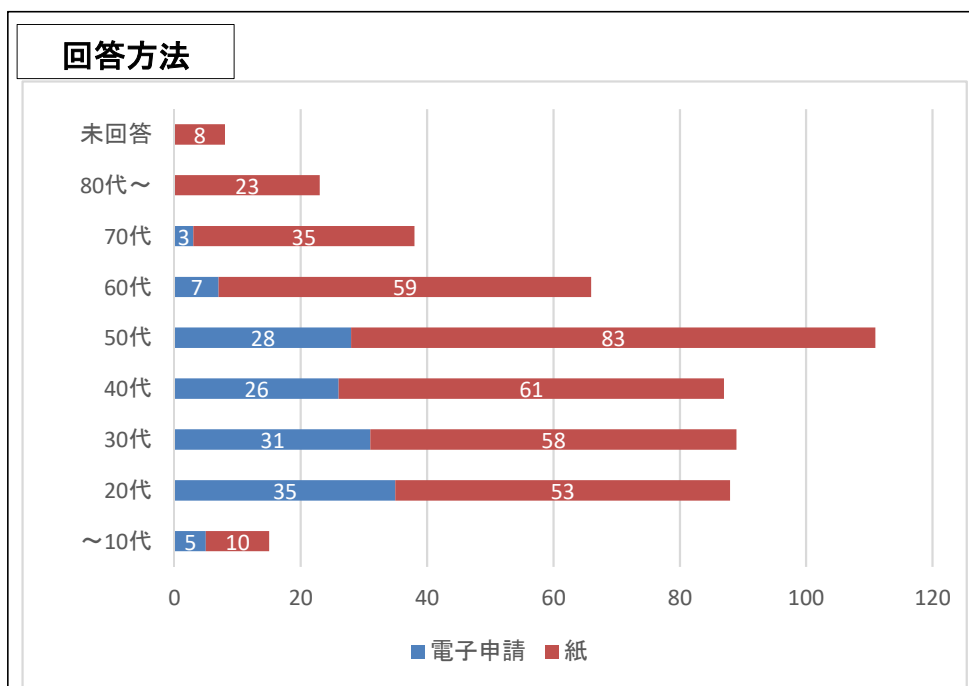
主な利用目的	R5	R6
証明申請	55	135
住所変更	40	31
戸籍届出	20	7
パスポート	11	22
マイナンバーカード	74	327
その他	3	6
未回答	21	20
計	224	548

昨年と比べて、マイナンバーカードでの来庁者数が増えました。



時刻	R5	R6
午前8時	14	14
午前9時	29	51
午前10時	37	86
午前11時	33	63
午後0時	14	55
午後1時	24	64
午後2時	21	61
午後3時	17	48
午後4時	23	42
午後5時	8	9
午後6時	0	3
午後7時	0	1
未回答	4	28
計	224	525

昨年と同様、回答者のピークが午前10時台という結果となりました。



回答方法	紙	電子申請
~10代	10	5
20代	53	35
30代	58	31
40代	61	26
50代	83	28
60代	59	7
70代	35	3
80代~	23	0
未回答	8	0
計	390	135

昨年と同様、紙での回答が75%近くとなりました。50代以上で紙での回答の割合が大きくなっています。

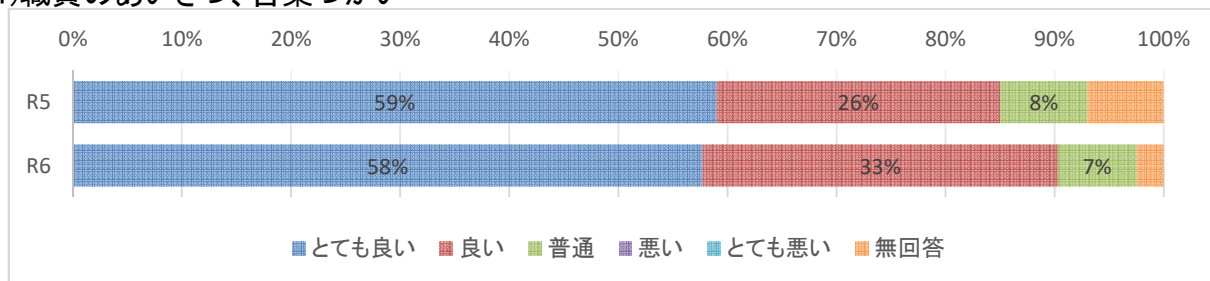
5 アンケート結果の概要

※「分からない」「無回答」については割合の表記を省略

■窓口の印象

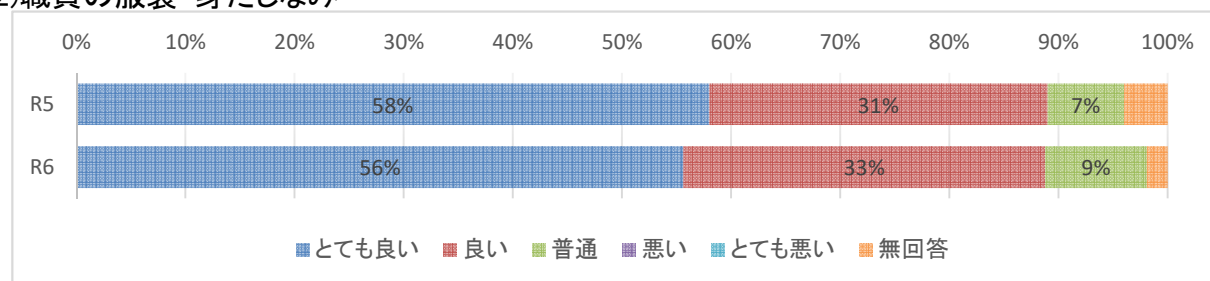
設問：窓口での対応など、どのように感じましたか。

(1) 職員のあいさつ、言葉づかい



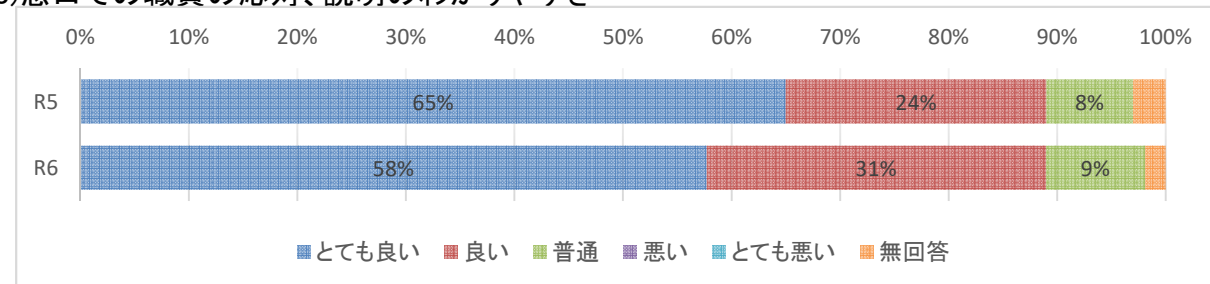
昨年と比べて「とても良い」「良い」と回答した方の割合が6%増加しました。

(2) 職員の服装・身だしなみ



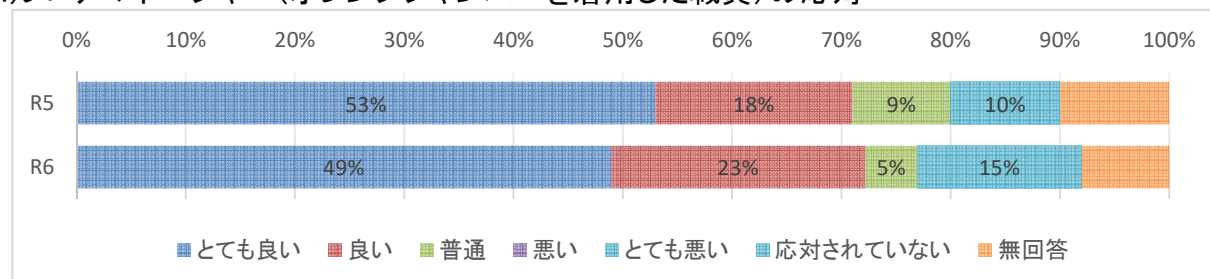
「とても良い」「良い」と回答した方の割合は昨年度と同じでした。

(3) 窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ



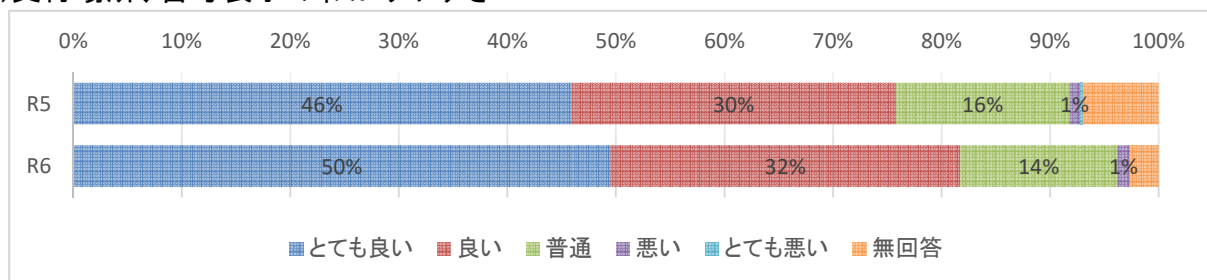
「とても良い」「良い」と回答した方の割合は昨年度と同じでした。「テキパキされていた」といったご意見がありました。

(4) フロアマネージャー（オレンジジャンパーを着用した職員）の対応



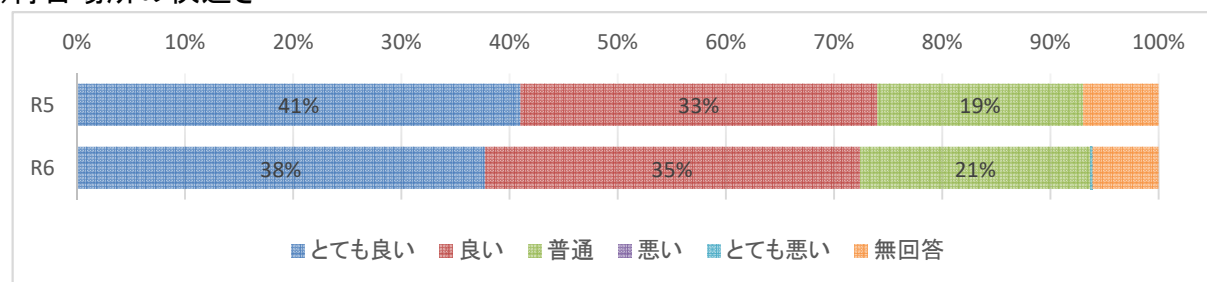
昨年と比べて「とても良い」「良い」と回答した方の割合が1%増えました。「目が合うとすぐに声をかけてくれる」「親切だった」といったご意見がありました。

(5)受付場所、番号表示のわかりやすさ



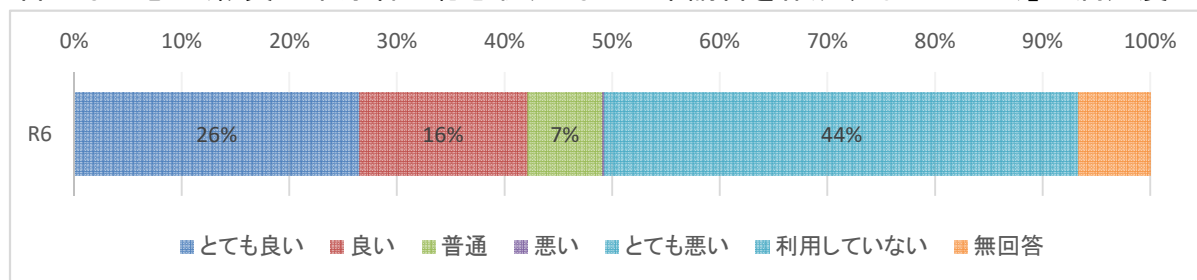
昨年と比べて「とても良い」「良い」と回答した方の割合が6%増えました。「音と点滅で分かりやすい」といったご意見があった一方で、他の質問と比べて「整理券の発行場所がわかりにくい」「受付待ちと交付待ちの違いがよくわからない」といったご意見も多くありました。

(6)待合場所の快適さ



昨年と比べて「とても良い」「良い」と回答した割合が1%減少しました。アンケートを実施した時期が11月下旬で寒く、気温の低さを指摘するご意見がいくつかありました。「とても良い」「良い」と回答した方からは「とても清潔だった」「待っていて疲れなかった」といったご意見がありました。一方で「座るスペースが少ない」「給水機があれば嬉しい」といったご意見がありました。

(7)「書かない窓口(職員が来庁者に聴き取りしながら申請書を作成するサービス)」の満足度



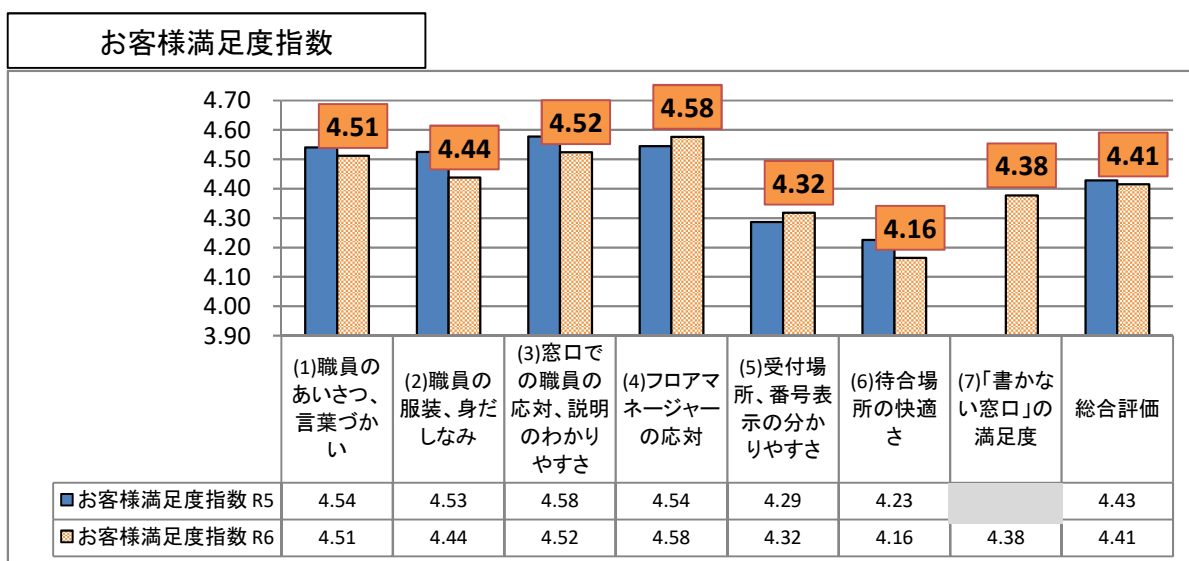
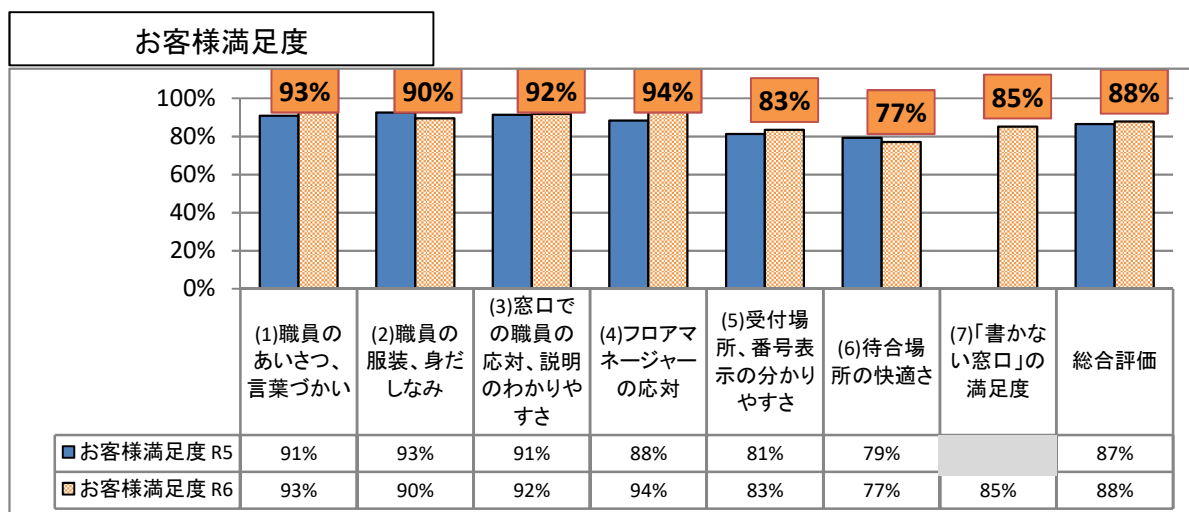
令和6年3月から証明申請時の「書かない窓口」の運用を開始しました。「利用していない」「無回答」を除く回答のうち「とても良い」「良い」と回答した方の割合は8割を超えており、概ね好評をいただいています。今後、住所変更や戸籍届出の手続きでも「書かない窓口」を導入予定です。

6 窓口サービス満足度調査

窓口サービス向上取り組みの目標及び成果を数値で表すために、アンケート結果を「お客様満足度」、「お客様満足度指数」で表しました。

各設問について、「とても良い」及び「良い」の評価を「満足度」とし、また、5段階評価を点数化して平均したものを「満足度指数」として集計し、全体の平均値を総合評価として表しました。

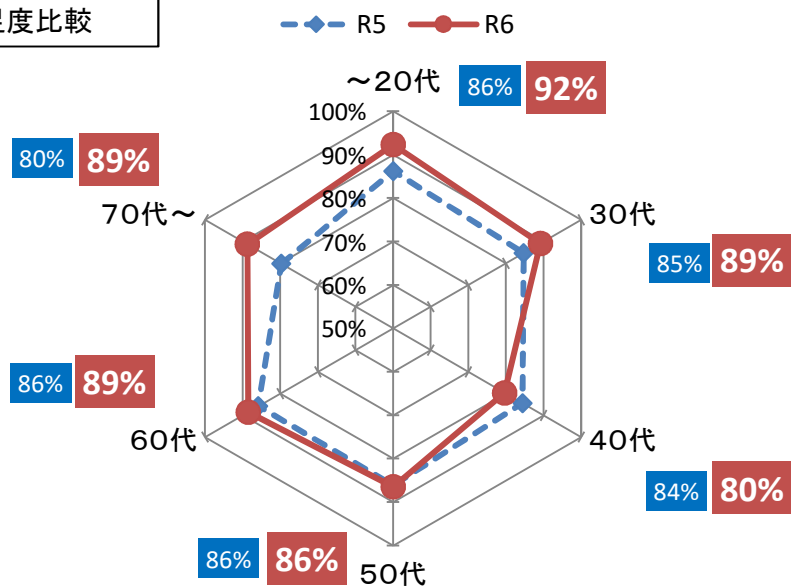
設問	お客様満足度		お客様満足度指数	
	R5	R6	R5	R6
(1)職員のあいさつ、言葉づかい	91%	93%	4.54	4.51
(2)職員の服装、身だしなみ	93%	90%	4.53	4.44
(3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ	91%	92%	4.58	4.52
(4)フロアマネージャーの対応	88%	94%	4.54	4.58
(5)受付場所、番号表示の分かりやすさ	81%	83%	4.29	4.32
(6)待合場所の快適さ	79%	77%	4.23	4.16
(7)「書かない窓口」の満足度		85%		4.38
総合評価	87%	88%	4.43	4.41



※お客様満足度は、「とても良い」及び「良い」の回答数を回答総数（「対応されていない」、未回答を除く）で除したもの

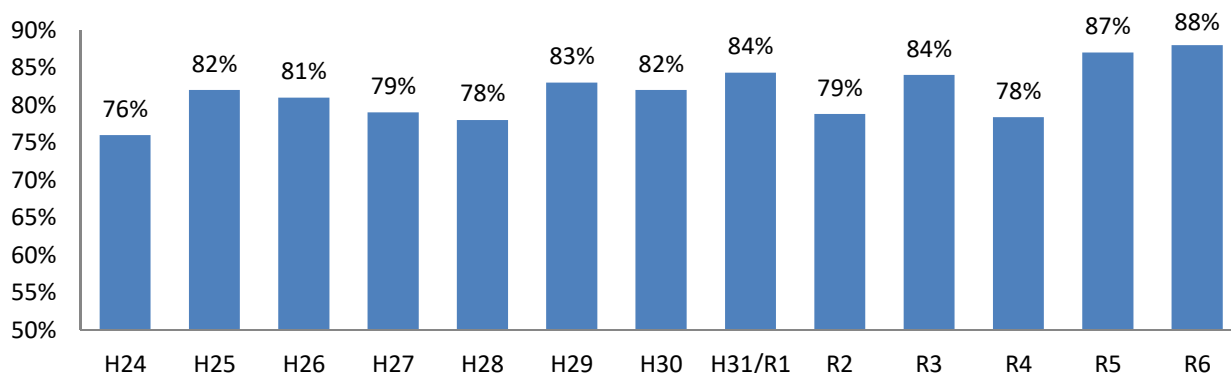
※お客様満足度指数は、「とても良い」5点、「良い」4点、「普通」3点、「悪い」2点、「とても悪い」1点として算出したものを回答総数（「対応されていない」、未回答を除く）で除したもの

年代別満足度比較

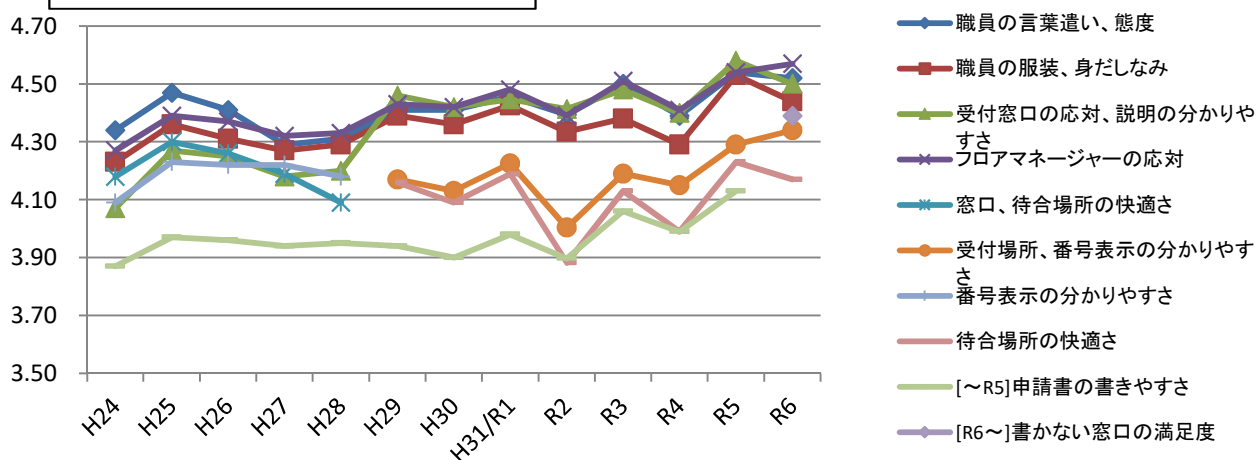


全ての世代で満足度が80%を超える結果となりました。一方で40代では昨年より4%少ない結果となりました。

総合評価の満足度の経年変化



設問ごとの満足度指数の経年変化



今回のアンケートから新たに始まった「書かない窓口」に関する満足度指数は4.38でした。

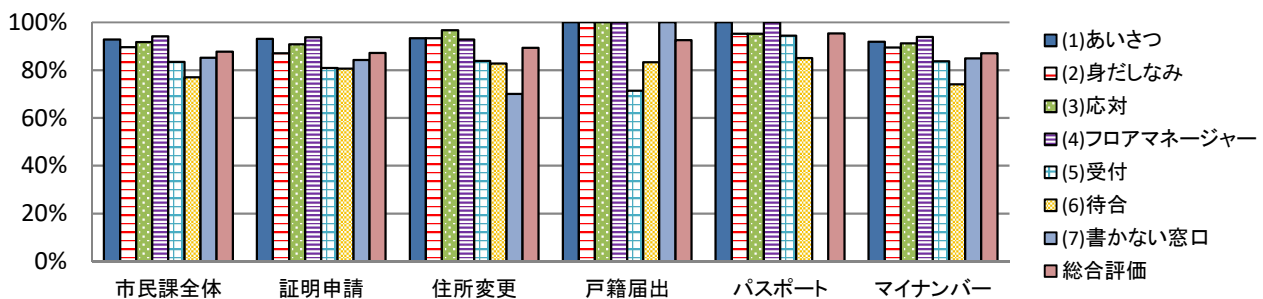
■窓口別お客様満足度比較

窓口サービスの現状と課題を明らかにし、具体的な改善策を検討するために、「6 窓口サービス満足度」で算出したお客様満足度及びお客様満足度指数を業務窓口別に算出しました。

お客様満足度

利用目的 回答者数※	市民課全体 527	証明申請 135	住所変更 30	戸籍届出 7	パスポート 21	マイナンバー 327
(1)あいさつ	93%	93%	93%	100%	100%	92%
(2)身だしなみ	90%	87%	93%	100%	95%	90%
(3)応対	92%	91%	97%	100%	95%	91%
(4)フロアマネージャー	94%	94%	93%	100%	100%	94%
(5)受付	83%	81%	84%	71%	94%	84%
(6)待合	77%	81%	83%	83%	85%	74%
(7)書かない窓口	85%	84%	70%	100%		85%
総合評価	88%	87%	89%	93%	95%	87%

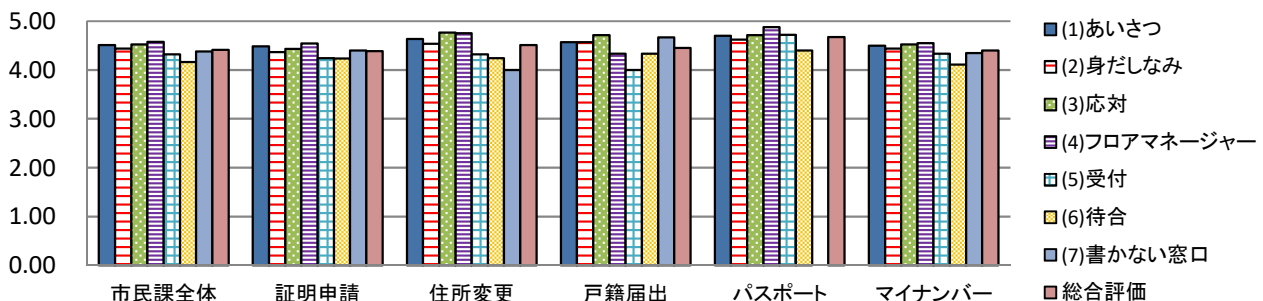
※回答者数の「市民課全体」には、各窓口利用の他、利用目的欄を「その他」「未回答」と回答したものも含む。



お客様満足度指数

利用目的 回答者数※	市民課全体 527	証明申請 135	住所変更 30	戸籍届出 7	パスポート 21	マイナンバー 327
(1)あいさつ	4.51	4.48	4.63	4.57	4.70	4.50
(2)身だしなみ	4.44	4.37	4.53	4.57	4.62	4.44
(3)応対	4.52	4.43	4.77	4.71	4.71	4.52
(4)フロアマネージャー	4.58	4.54	4.75	4.33	4.88	4.55
(5)受付	4.32	4.24	4.32	4.00	4.72	4.34
(6)待合	4.16	4.23	4.24	4.33	4.40	4.11
(7)書かない窓口	4.38	4.40	4.00	4.67		4.35
総合評価	4.41	4.38	4.51	4.45	4.67	4.40

※回答者数の「市民課全体」には、各窓口利用の他、利用目的欄を「その他」「未回答」と回答したものも含む。



パスポートと住所変更が他と比較して高い評価をいただいています。(5)受付や(6)待合については、まだまだ改善の余地があるようです。

※お客様満足度は、「とても良い」及び「良い」の回答数を回答総数(「応対されていない」、未回答を除く)で除したものと

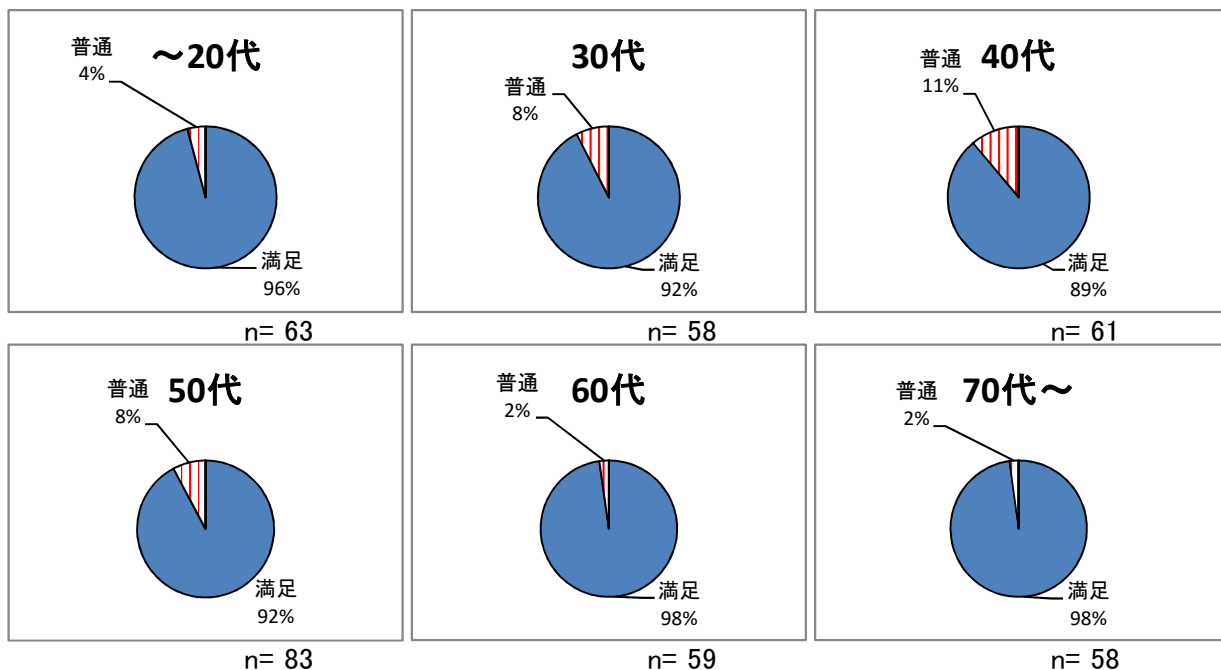
※お客様満足度指数は、「とても良い」5点、「良い」4点、「普通」3点、「悪い」2点、「とても悪い」1点として算出したものを、回答総数(未回答を除く)で除したものと

■フロアマネージャーについて

フロアマネージャーの対応について、「とても良い」、「良い」を「満足」とし、「悪い」、「とても悪い」を「不満」としてまとめ、「満足」、「普通」、「不満」の3項目の割合を年代別に集計しました。

なお、フロアマネージャーは、9:00～17:00までの配置であるため、来庁時間によっては不在であることもあり、来庁者数が多い時間帯であれば、他の来庁者への対応をしていたため、対応できなかった場合もあります。更に、窓口の場所や届出書の書き方に質問がない場合においても、「対応されていない」となるため、他の質問項目と比べ、「対応されていない」と回答する比率が高くなります。「対応されていない」と回答があったものについて、来庁時間帯や利用目的別に集計しました。

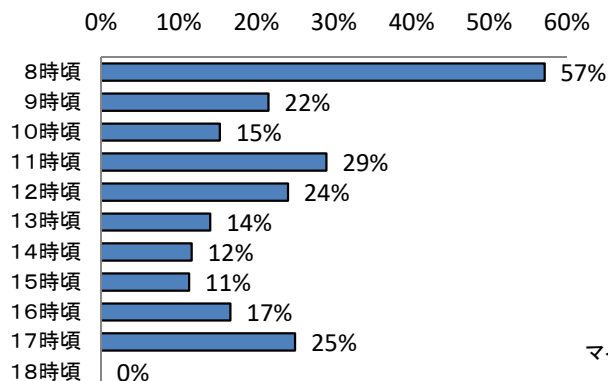
●年代別フロアマネージャー満足度比較



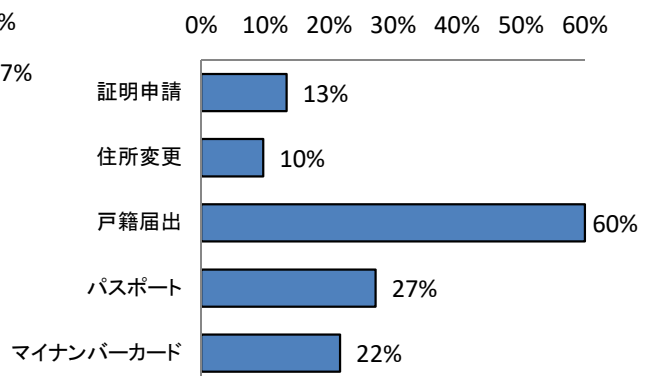
ほとんどの年代で満足と答えた方が90%を超えています。

●「対応されていない」と回答した来庁者の割合

(1)時間帯別



(2)利用目的別



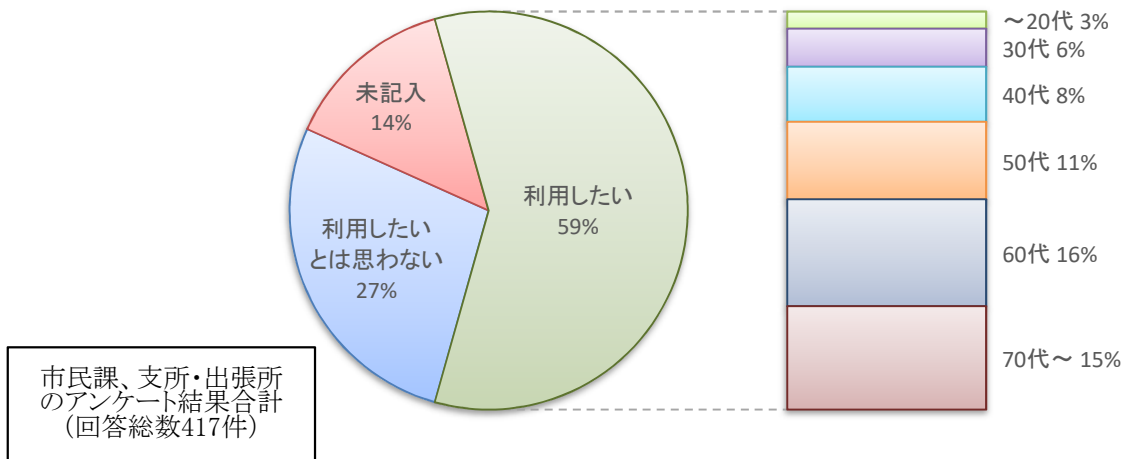
フロアマネージャーの業務時間外である8時頃と17時頃、来庁者の多い11頃に「対応されていない」と回答した方の割合が高くなっています。利用目的別では、フロアマネージャーの定位置から遠い戸籍届出で「対応されていない」と回答した方の割合が高くなっています。

■ 「書かない窓口」について

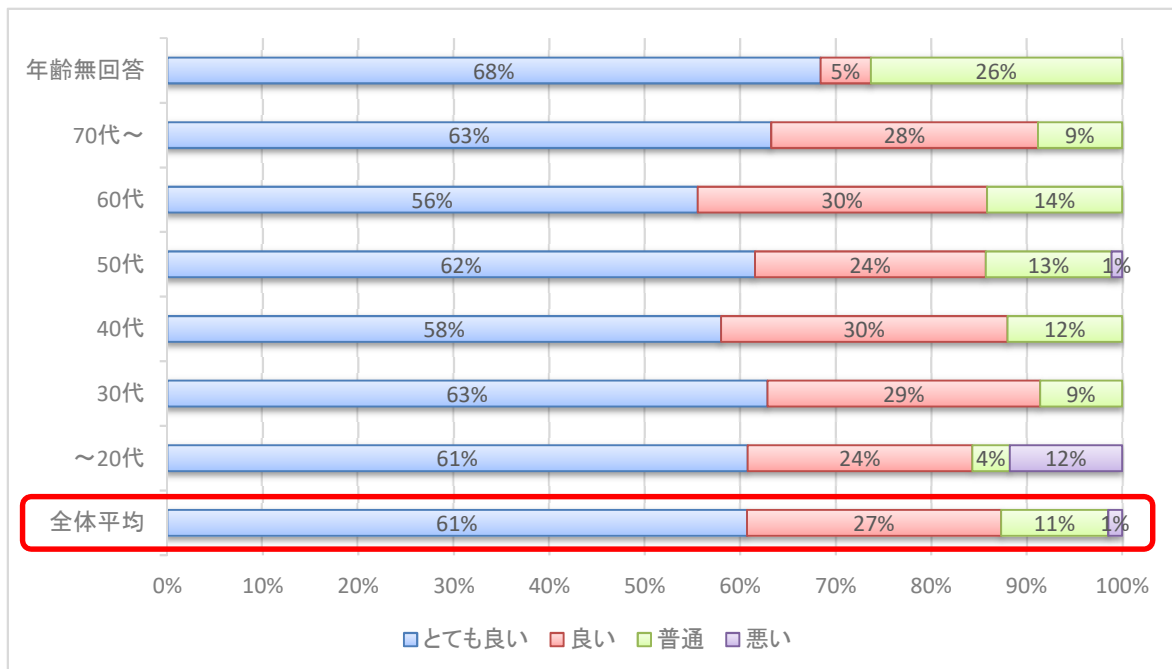
市民課では令和6年3月8日（金）、各支所・出張所では同年9月2日（月）より、証明交付の「書かない窓口」を導入しました。来庁者は手続き毎に申請書を記入する必要がなく、職員が聴き取りを行いながら申請書を作成するサービスです。

導入後の満足度や、実際に利用された感想をアンケートで回答いただきました。

令和5年度の本アンケートで次のような設問を設けており、回答結果はこのとおりでした。
「受付で職員が来庁者に聴き取りを行いながら申請書を作成するサービスを導入予定です。このサービスを利用したいですか。」



半数以上の方が「利用したい」と感じており、年齢が高くなるほどその傾向が強くなると考えられます。この結果を受け、「書かない窓口」の導入に至りました。



市民課と各支所・出張所でいただいた回答のうち、「利用していない」及び未回答を除いた年齢毎の内訳です。「とても良い」、「良い」と感じた方がどの年代でも多く、全体平均で88%となりました。

「書かない窓口」について、アンケートでいただいたご意見(原文まま)を掲載します。

【肯定的な意見】

- ・とても便利でした
- ・凄く分かりやすかった
- ・早い
- ・大変よい、わかりやすい。
- ・手間が少ない、手続きが確実にスムーズになると思う
- ・ありがたいサービスです。
- ・安心な上、楽でした。
- ・聞きながら出来るのでありがたいです
- ・以前は、わからない事が多く、そのたびに質問しに行ってましたが、専門の方の対応で、スムーズでした。
- ・たまにしか利用しないので、まず窓口に行けばよいのは助かります
- ・良い
- ・とても助かります！
- ・分かりやすい。
- ・初めて課税証明証を申請したのですが、とても分かりやすかったです。
- ・住所の部分の印を押してもらいスムーズでした
- ・いろいろ書かなくて楽
- ・サインだけでかんたんでした。
- ・書く手間がなくてよかった 一緒にかくにんしながらとか、本人が入力する方が安心がある
- ・わかりやすい
- ・はじめて利用して書なくていいのはとてもよかった
- ・書かなくていいので、便利

【否定的な意見】

- ・デジタルに関わることはついて行けない
- ・受付までに待つ時間が長い。

満足度やいただいたご意見によると、概ね好評をいただいているようです。一方で、「デジタル化について行けない」、「待ち時間が長い」といったご意見もいただいておりますので、引き続き窓口業務の改善に取り組んで参ります。

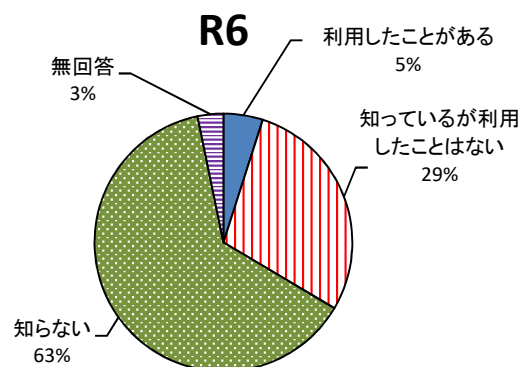
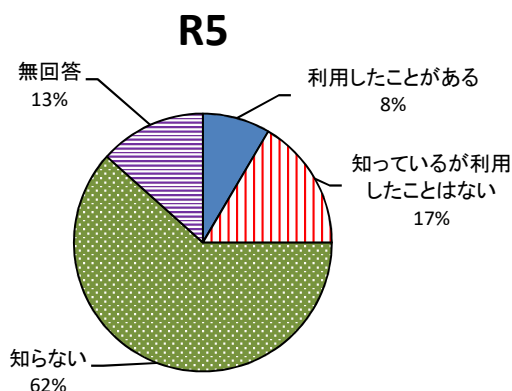
7 市民課木曜延長受付の周知度調査

市民課では、平成22年10月から毎週木曜日（祝日を除く）に19時まで窓口の開庁時間延長を行っています。令和7年4月から第1・第3木曜日のみに変更となりました。

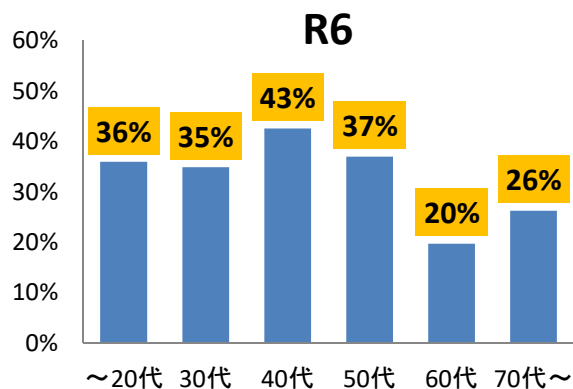
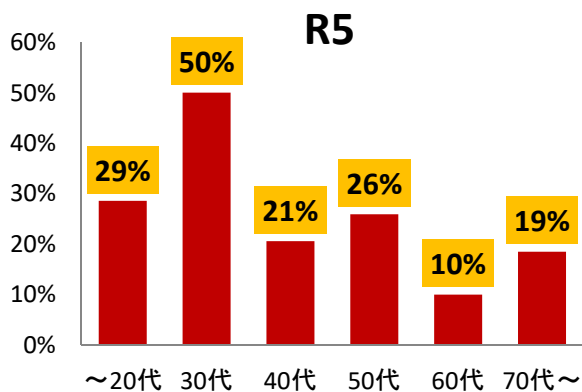
開始から10年以上が経過していますが、市民の皆様にとどのくらい知られているかを調査しました。

■市民課窓口時間延長について

設問：毎週木曜日、本庁市民課の窓口が19時まで開いているのをご存知ですか。



年代別の周知度



※周知度は、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」の合計の割合

全体での周知度は34%で、昨年度25%から増加しました。世代別に見ると60代以上の方で周知度が低くなる傾向があります。木曜延長に関してはホームページ、広報紙、SNS、FMラジオ等で周知を図っていますが、前年度同様7割ほどの方が「知らない」と回答されています。今後より市民の方に利用いただけるように一層の周知を図っていきます。

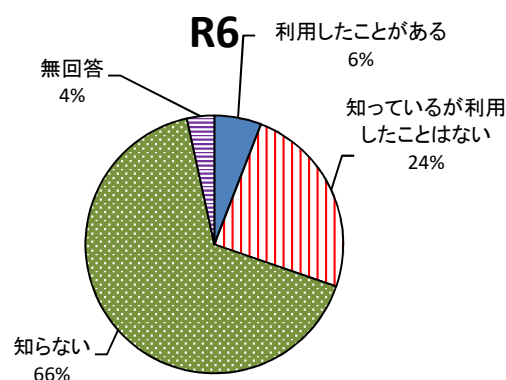
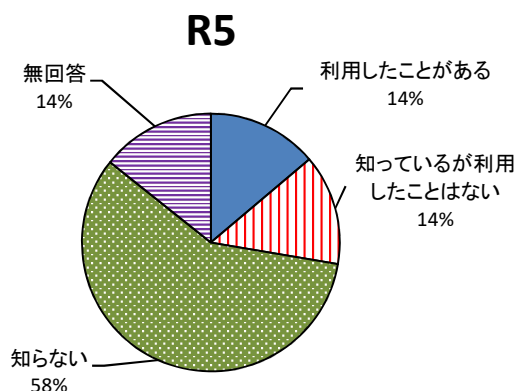
8 市民課日曜休日受付の周知度調査

市民課では、平成25年4月から第2第4日曜日に8時30分から12時30分まで日曜休日受付を試行的に実施しており、平日に来庁することができない方を中心に、多数の来庁者がいらっしゃいます。※令和6年8月からは開庁時間を9時から12時までに変更しました。

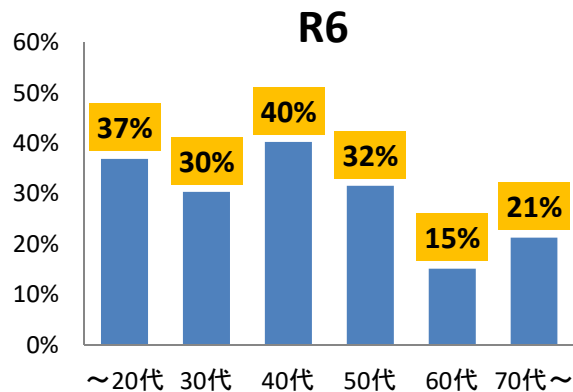
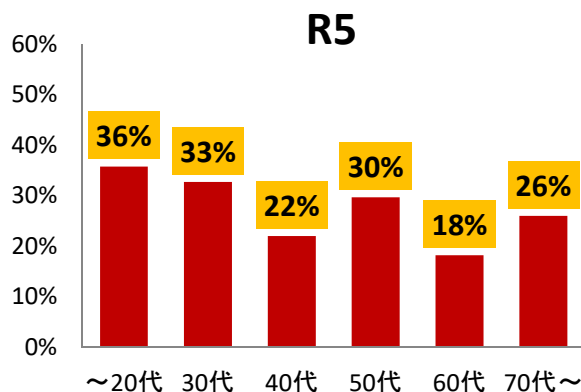
開始から10年以上が経過しており、市民の皆様にとどれくらい知られているかを調査しました。

■市民課日曜休日受付について

設問：第2第4日曜日、本庁市民課の窓口が9時から12時まで開いているのをご存じですか。



年代別の周知度



※周知度は、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」の合計の割合

全体での周知度は30%で、昨年度28%より少し高い結果となりました。世代別に見ると木曜延長と同様、60代以上の方で周知度が低くなる傾向があります。

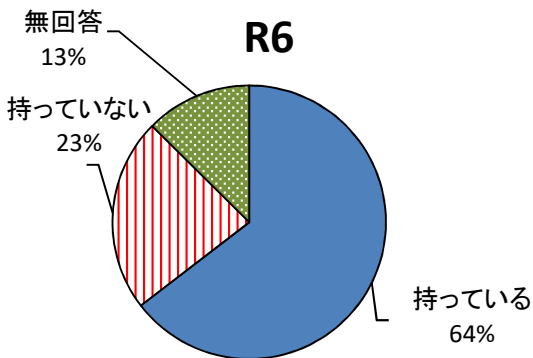
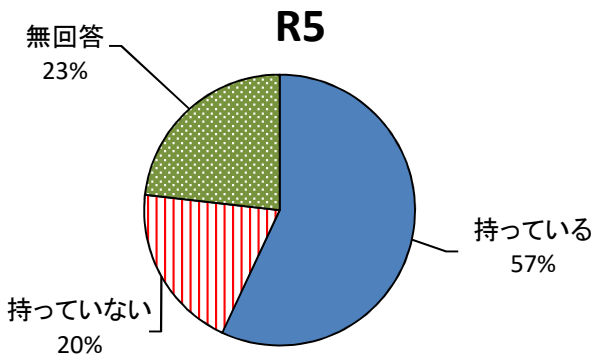
9 マイナンバーカードの取得について

平成27年度よりマイナンバー制度が始まり、それに伴い平成28年よりマイナンバーカードの交付が開始されています。

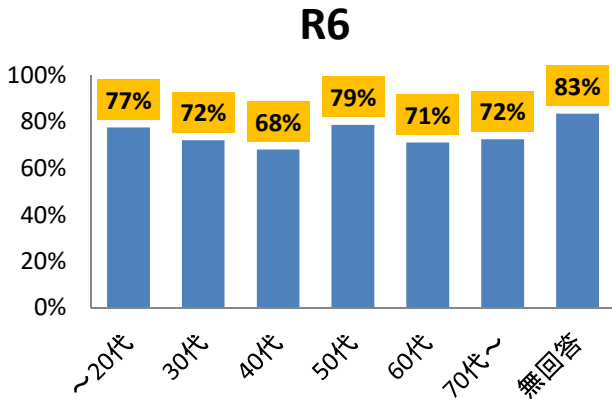
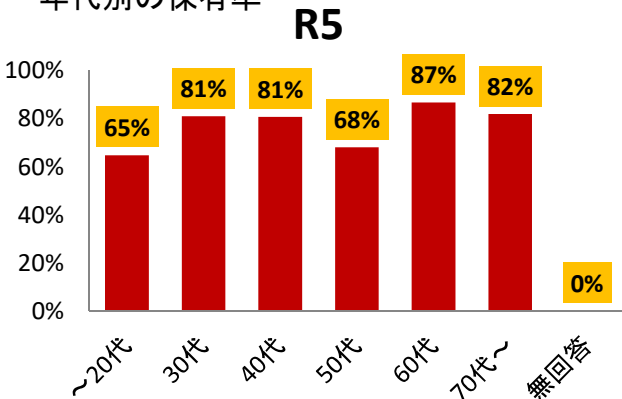
東広島市ではマイナンバーカードの普及促進のため、令和4年度は、商業施設などでマイナンバーカードの出張申請サポートを開始、令和5年度はご自宅などに伺って申請のサポートを開始しました。

市民課窓口に来られた方のマイナンバーカードの保有率について調査しました。

■マイナンバーカードの保有率



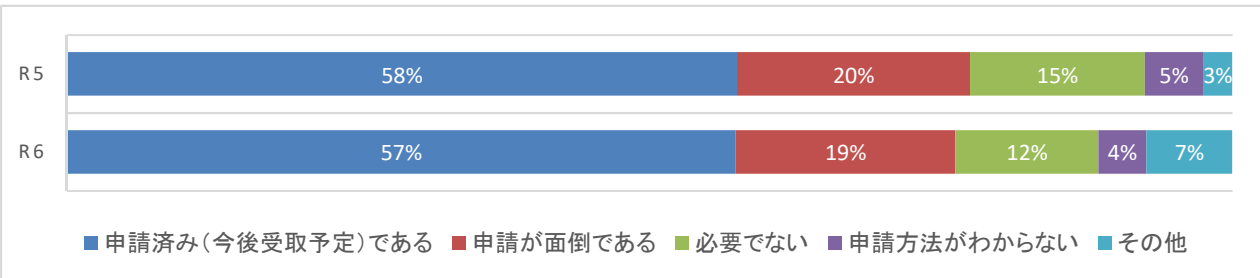
年代別の保有率



市民課では、無回答を除いた保有率が74%と、昨年と変わらずでした。全ての世代でまんべんなく普及していることがわかります。

市全体としてのマイナンバーカード保有率は令和7年3月末で82.5%となっています。

■マイナンバーカードを持っていない理由は何ですか。(複数回答可)



マイナンバーカードを持っていない理由の半数以上が「申請済み(今後受取予定)である」でした。「持っていたが廃止していた」、「情報の集中が恐ろしい」、「出来れば申請したくない」といったご意見がありました。

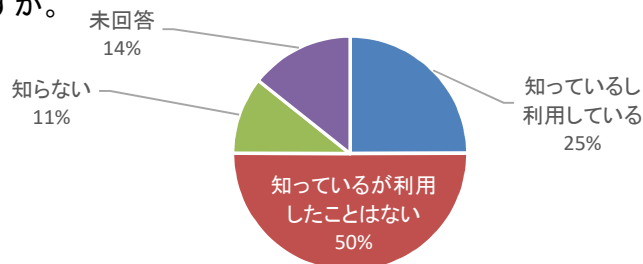
10 マイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスについて

東広島市では、平成28年7月から、全国のコンビニエンスストア（以下、コンビニ）でマイナンバーカードを使って「住民票の写し」などの各種証明書の発行ができるサービスを開始しました。

このサービスを市民のみなさんが利用していない理由を調査しました。

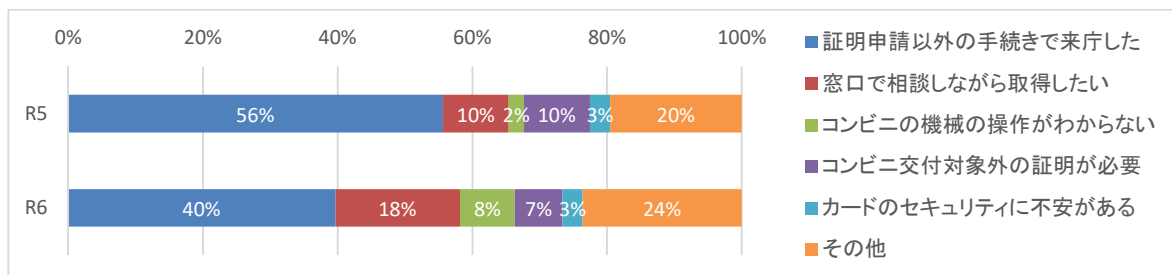
■ マイナンバーカードを使ったコンビニ交付サービスの利用意向

設問：コンビニでマイナンバーカードを使って住民票の写しや印鑑登録証明書が取得できるのをご存じですか。



コンビニ交付サービスの存在は75%の方が既にご存じでした。

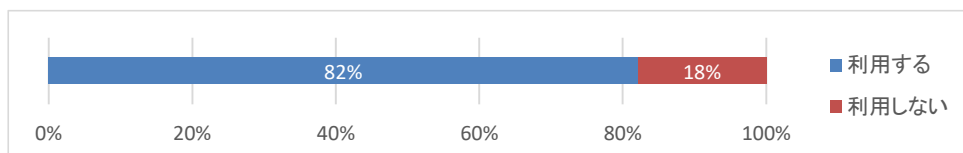
設問：本日、コンビニ交付ではなく窓口を利用した理由は何ですか。（複数回答可）



証明申請以外の手続きで来庁した方以外で最も多かったのは、「窓口で相談しながら取得したい」でした。相続手続きに必要と言われたが、何を取得すれば良いかわからず来庁される方が多くなっています。可能な限り来庁者の皆様のご要望にお答えできるよう対応いたしますので、お困りの際は遠慮なく窓口にお越しください。

その他のご意見の大半は「マイナンバーカードの申請中または更新中で使用できなかった」というものでした。

設問：コンビニでの手数料が窓口よりも安くなったらコンビニ交付を利用しますか。



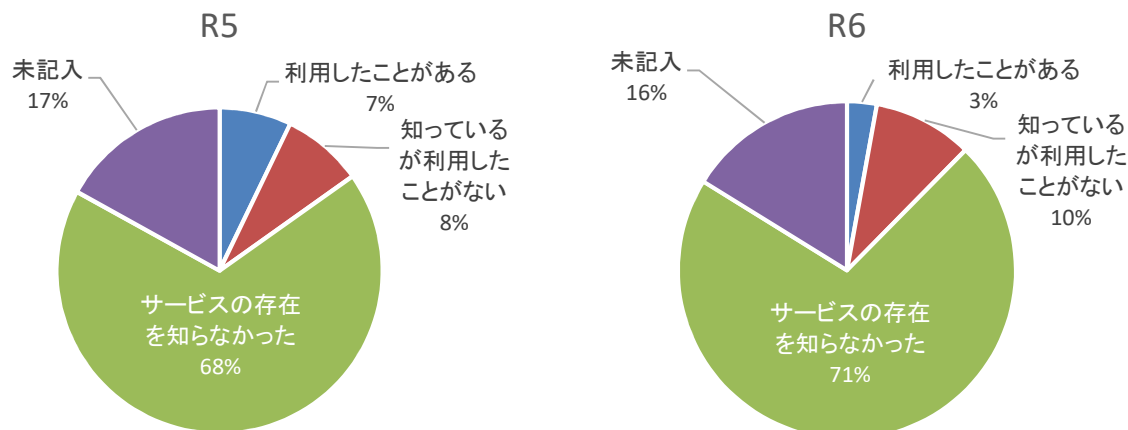
令和7年4月から3年間、コンビニ交付サービスを利用して証明書を取得する際の手数料が窓口より100円安くなります。利用しないと答えた方の理由として「マイナンバーカードの安全性に疑問がある」や「コンビニのマルチコピー機の操作がわからない」といったものがありました。

11 「引越しワンストップサービス」について

市民課では、令和5年2月から「引越しワンストップサービス」を開始しました。このサービスについて認知度と利用された方の満足度を調査しました。

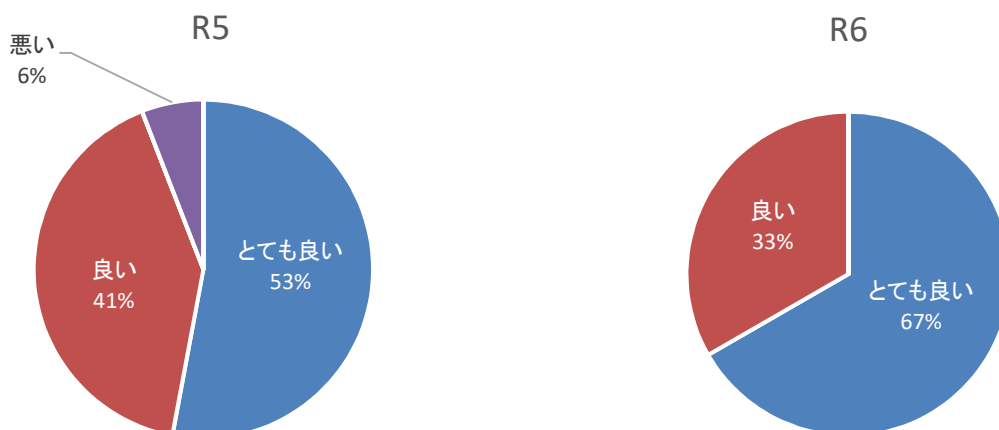
(※)「引越しワンストップサービス」とは：マイナンバーカードを利用して、転出・転入・転居の手続きをスムーズに行うことができるサービスです。

設問 「引越しワンストップサービス」を利用したことがありますか。



「利用したことがある」と「知っているが利用したことがない」の合計は13%で、まだまだ認知度が低いことが分かります。従来、引越しの手続きは転出元と転出先のいずれの市区町村役場にも足を運ばなければなりませんでした。マイナンバーカードをお持ちなら、この引越しワンストップサービスを利用することで、転出元の市区町村役場に行く必要がなくなります。引越し手続きの負担が大幅に軽減できるため、更なる周知を行ってまいります。

設問 (利用したことがあると答えた方へ)実際に利用してみていかがでしたか。



利用した方全員から「とても良い」「良い」と回答いただきました。「とても良い」「良い」と回答した方からは「とてもスムーズ」「時間短縮になる」というお声をいただきました。

12 アンケートの自由回答について

市民課の窓口に関する貴重なご意見を数多くいただきました。
これらのご意見につきましては、窓口サービス向上や改善に生かしていきたいと考えております。

(1)職員のあいさつ、言葉づかい		
来庁窓口	選択	コメント
証明申請	とても良い	皆さんきちんとされていました
	とても良い	はきはきしていた。
住所変更	とても良い	丁寧
マイナンバーカード	とても良い	分かりやすい
	とても良い	優しい～高齢者には特に
	とても良い	聞きとりやすい
	とても良い	ゆっくり丁寧で良かった
	とても良い	話し方が優しい
	とても良い	丁寧で分かりやすかった
	とても良い	ていねいだった
	とても良い	声の大きさが丁度よく聞きとりやすいため
	とても良い	聞きとりやすく丁寧だった
	とても良い	良かった
	とても良い	はきはきしている。
	とても良い	丁寧
	とても良い	笑顔であいさつ対応してくれた
	とても良い	とても聞きとりやすい
	とても良い	わかりやすく説明して下さる
	とても良い	ていねいでした
	良い	質問説明が良くわかった。

(2)職員の服装、身だしなみ		
来庁窓口	選択	コメント
証明申請	とても良い	気にならなかったです。自然でいいと思います
	とても良い	人がええ
	良い	したしみやすい
マイナンバーカード	とても良い	何でもOK
	とても良い	特になし
	とても良い	清潔感がある
	とても良い	不快に感じないため
	とても良い	清潔感がありました
	とても良い	派手すぎず、自由度があって良いのではないのでしょうか。
	とても良い	良かった
	とても良い	誠実そうなイメージを抱ける服装だと思う
	とても良い	せいけつ感のあるかんじ
	良い	きちんとされている
	良い	良いと思う
	良い	ラフで良かったと思う

(3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ		
来庁窓口	選択	コメント
証明申請	とても良い	以前のイメージから対応の内容や対応の時間は素晴らしく良くなった印象です
	とても良い	とても分かりやすく親切でした
	普通	もっと、柔らかく優しく丁寧な対応をして頂きたい。
仮ナンバー	良い	混んでる時は対応する窓口を増やすとか、事務を増やすとかすれば良いのに
パスポート	とても良い	とても分かりやすく教えていただき安心しました。ちょっと寒いです
住所変更	とても良い	とても感じが良かったので、特になし
	とても良い	丁寧
マイナンバーカード	とても良い	分かりやすい
	とても良い	細かくわかりやすい説明で嬉しい
	とても良い	はやい
	とても良い	話が開きとりやすい。
	とても良い	とても優しい口調でした。
	とても良い	テキパキされていた
	とても良い	はじめから分かりやすく説明していて良い
	とても良い	伝わりやすかった
	とても良い	スムーズに手続きをしていただいたため
	とても良い	子どもにもていねいに対応していただきました。
	とても良い	分かりやすかった
	とても良い	丁寧
	とても良い	とても丁寧に説明してくれた
	とても良い	ていねいに説明してくれる
	良い	いつも良い対応をして頂きありがとうございます
	良い	わかり易かった
	普通	もう少しゆっくり話してください。

(4)フロアマネージャー(オレンジジャンパーを着用した職員)の対応		
来庁窓口	選択	コメント
証明申請	とても良い	丁寧に説明していただきありがとうございました
	とても良い	親切
マイナンバーカード	とても良い	とても明るい
	とても良い	優しい
	とても良い	入ってすぐ声をかけてくれた。
	とても良い	優しくかった
	とても良い	キョロキョロしていたらすぐ案内してくれた
	とても良い	すぐに案内があった
	とても良い	声をかけるタイミングが良いと思ったため
	とても良い	迷っているのをいち早く見つけてくださってていねいに対応心してくださいました。
	とても良い	すぐ声かけ頂いた
	とても良い	親切だった
	とても良い	対応が良かった
	とても良い	目が合うとすぐに声をかけてくれる
	とても良い	すぐ気づいて対応してくれた
	とても良い	わかりやすく説明して下さる
	良い	すぐ番号カードのボタンを押してもらえました
	良い	すぐ対応された
	未回答	内容がわかりやすかった

(5)受付場所、番号表示のわかりやすさ		
来庁窓口	選択	コメント
証明申請	良い	番号表示を正面にして欲しい
	良い	受付まち 交付まち よくわからない
	悪い	分からない事があると声をかけにくい距離、空気感が気になる
	未回答	何度か利用したから
マイナンバーカード	とても良い	見やすい
	とても良い	分かりやすい
	とても良い	音と点滅で分かりやすい
	とても良い	字が大きくて見やすかった
	とても良い	番号札機のところに案内があった
	とても良い	見えやすい位置・色のため
	とても良い	見やすかった
	とても良い	目につきやすい場所と表示だった
	とても良い	音と電子ばんでわかりやすい。
	普通	説明を事前に受けたので分り易い
	悪い	番号札を取る事がわからなかった
	悪い	整理券の発行場所がわかりにくい

(6)待合場所の快適さ		
来庁窓口	選択	コメント
証明申請	普通	寒かったので、職員さんも寒いと思います。
住所変更	普通	座るスペースが少ない
マイナンバーカード	とても良い	問題ないため
	とても良い	空調が効いていた
	とても良い	広くて良いため
	とても良い	特に不満を感じなかった
	とても良い	待っててつかれなかった。
	良い	少しさむい
	良い	給水機があればうれしいです。
	良い	高齢のご夫婦が二人で近くにすわりたかったのか席がないと大きな声で言っていた
	良い	とても清潔だった
	普通	寒い
	普通	椅子が・・・。
	普通	少し寒かったです。
	未回答	てきどに席がはなれている

(7)「書かない窓口(職員が来庁者に聴き取りしながら申請書を作成するサービス)」の満足度		
来庁窓口	選択	コメント
証明申請	とても良い	とても便利でした
	とても良い	大変よい、わかりやすい。
	とても良い	手間が少ない、手続きが確実にスムーズになると
	良い	デジタルに関わることはついて行けない
	普通	受付までに待つ時間が長い。
	未回答	
マイナンバーカード	とても良い	凄く分かりやすかった
	良い	早い

※市民課以外の窓口に対するご意見につきましては掲載を省略し、関係部局へお伝えします。

その他自由記載欄にご記入いただいたご意見
コメント
11月19日、15時頃、待合室を、もう少し暖房きかせてほしい。外は、寒かったです。
ありがとうございます 引っ越しする予定なし
アンケートの数が多すぎる 文字が小さかったです。
今日の目的でまよっておらず問題ありません。
ここでは時間がかかるので、コンビニでしたいが、使い方がわからず利用しにくい。
コンビニでの使用の場合、セキュリティに問題があると聞きました。本当ですか？
しいるもらえました。ありがとうございました
たまにしか来ないので来るたびに受付の仕方が変更されてて最初はとまどいました
テキパキ、ハキハキした声、とてもわかりやすかった。
とてもきれいで、職員さんの対応もよく素晴らしいと思います。
フロアマネージャーの方が必ず声をかけてくれるので安心して利用できています。ありがとうございます。
マイナンバー利用、オンライン利用など苦手な人もいる
引越しワンストップサービスがみんなにわかる様ひろめてもらいたい
家からあまり出る事が無いし、老人会で話を聞く位なのでよくわかりません
気分よく利用できました。ありがとうございました
子どもさんがいらっしゃる方が待ちやすい場所もあったら良い
市役所へ来るといつも緊張しますがいつも安心して帰ります。ありがとうございました
書面窓口の方が分かりやすいです。安心
窓口で教わりながら対応していただけるのでうれしい
窓口の流れがわかりにくい。
対応はとても良かったです。
待ち時間が少し長く感じます。
特にありません。ありがとうございます。
特にありません。いつもありがとうございます。
特にありません。どなたかに聞けば、案内して頂けました。
特になし いつも、気持ちよい対応で素晴らしいです
番号札をまず取ることがわからなかった、待ち時間の目安がわかれば待ちやすい
番号表示するパターンと口頭で番号を確認するパターンがあり。口頭で確認するのは確認者の手間が増えている 全て番号表示してほしい。
毎日、お疲れさまです。ありがとうございました。寒くなりますが、お体にお気をつけて下さいね。誰かの為に役立つお仕事をされていてすばらしいです。
利用するにあたって不便な点が無く利用しやすいと思いました
利用する機会が少ないので、特に不自由を感じない、
良い対応でした。

13 今後に向けて

今回のアンケート調査で明らかになった課題について、今後のサービス向上や改善に活かせるよう、具体的な改善案を検討しました。

さらなるお客様満足度の向上を目指して、業務の見直しを行うとともに、継続的に職員研修や接遇研修を実施し、業務の改善に努めてまいります。

■ 窓口の改善点、要望などがございましたら、ご自由に記入してください。

来庁窓口	問題点	改善案
証明申請	印鑑登録の紫色がサンプルよりも圧倒的に薄すぎて紫に見えない。サンプルと同じような色と思って用意されていた紙が印鑑登録の紙と気づけなかった。サンプル側を薄くするか本紙を濃くするかの対応をして色をあわせて欲しい。	見本の色が合っておらずご不便をおかけし申し訳ございませんでした。「書かない窓口」導入に伴い印鑑登録申請書と見本は記載台から撤去しました。発券機で番号札をお取りいただき、窓口で印鑑登録を行いたい旨を職員にお伝えください。
証明申請	アンケートの数が多すぎる文字が小さかったです。	市民の皆様に負担なく回答いただけるよう様式の改善に取り組みます。
マイナンバーカード	コンビニでの使用の場合、セキュリティーに問題があると聞きました。本当ですか？	コンビニ事業者、証明書交付センター、地方公共団体の三者間で専用回線を用いた情報のやり取りを行っています。 また、偽造防止検出画像やスクランブル画像を印字する等、高度なセキュリティ技術で証明書を発行することで、安心してご利用いただけます。
マイナンバーカード	窓口の流れがわかりにくい。	受付後にお待ちいただく場所や次にお呼びする窓口の場所等について、受付窓口において丁寧な説明を行って参ります。
マイナンバーカード	11月19日、15時頃、待合室を、もう少し暖房きかせてほしい。外は、寒かったです。	気温や天気によって左右されることなく待合スペースの快適さを保てるよう、庁舎管理担当部署と連携して参ります。

※市民課以外の窓口に対するご意見につきましては掲載を省略し、関係部局へお伝えします。

14 まとめ

○窓口サービスの満足度について

令和6年度は全体で88%の満足度となり、前年度の87%とほぼ変わらず横ばいとなりました。平成23年度の窓口アンケート実施以降、前年に引き続き過去最高値を更新しています。過去5年平均は83%となっており、近年は高い水準を維持している状況です。

今回のアンケートでは令和6年3月から一部の窓口で導入した書かない窓口に関する質問を設けました。書かない窓口の満足度は85%となり、概ね好評をいただいていることが分かりました。令和5年度まで本アンケートで「申請書の分かりやすさ」を集計していましたが、過去5年平均は69%とかなり低調でした。

また今回、特に満足度の上げ幅が大きかったのは、フロアマネジャーの対応に関する項目です。令和6年度は94%の満足度となり、前年度の88%と比較し6%上昇しました。これは本アンケート開始以来最高値となっています。「キョロキョロしていたらすぐ案内してくれた」、「迷っているのをいちはやく見つけてくださっていい対応してくださいました。」といった嬉しいご意見を多くいただきました。

○今後の取り組み

令和6年度は市民課窓口に加えて各支所・出張所でも、来庁者が申請書を記入することなく証明書を請求できる「書かない窓口」の運用を開始しました。本アンケートで寄せられたご意見の中には受付の待ち時間が長くなることを懸念する意見や、従来どおり申請書を書いた方が早いというものもいくつかありました。改善案として、端末操作の迅速化や人員の確保を行う予定です。今後は市民課だけでなく他部署にもこの取り組みを広げていく予定ですが、都度皆様からのご意見を参考に、より良いサービスの提供に努めてまいります。

今後も定期的にアンケートを実施することで、窓口での対応の在り方を振り返り、また、窓口の運営方法などの改善に取り組むことにより、来庁された皆様が、市民課の窓口での手続きが円滑に行えたにご満足いただけるよう、窓口サービスの質の向上に取り組んでまいります。

アンケートで回答いただいたご意見の中には、職員に向けたお礼のメッセージや感謝の気持ちを記したもの、小さなお子様による直筆のものなど、心温まる内容のものが数多く見られました。全てのご意見は職員全員で共有し、より良い対応の糧といたします。

アンケートへのご回答にご協力いただいた全ての方に感謝申し上げます。

資料編

市民に配布した窓口アンケート用紙

【電子申請用配布チラシ】

東広島市役所 市民課 窓口アンケート

窓口サービス向上の参考とさせていただくため
アンケートを実施しています。お忙しいところ
恐れ入りますが、ご協力をお願いいたします。



こちらのQRコードをお手持ち
のスマートフォンで読み取って
ご回答ください。アンケート回答
の所要時間は約2分です。

～ 以下、市民課からのお知らせです ～



ご希望の時間・場所にお伺い!

※対応可能時間／12:00～16:00 ※対応可能日／火・金曜日(祝日を除く)

企業訪問、個人宅も
大歓迎!!



事前予約制

電話もしくはフォームから

※平日のみ受け付けいたします。

※場所は東広島市内に限定します。

※場所についてはご準備いただきます。

※申し込み期限は希望日の5日前(平日)までとなります。



訪問申請

申し込みお電話(平日 11時～17時)／**0120-032-406**

メール申し込み／**24時間送信可**(回答は平日の11時～17時にご連絡)

【お問い合わせ】東広島市マイナンバーカード申請サポート事務局

市民に配布した窓口アンケート用紙

【紙の様式】表面の質問事項



東広島市役所 市民課 窓口アンケート



窓口サービス向上の参考とさせていただくため、アンケートを実施しています。お忙しいところ恐れ入りますが、ご協力をお願いいたします。以下の項目をご覧くださいあてはまるものにチェックをお願いします。

スマートフォンで QR コードを
読み取っても回答できます

1. お客様ご自身について、お聞かせください。

- ① 年 齢 層【 10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上 】
 ② お 住 ま い【 西条・八本松・志和・高屋・黒瀬・福富・豊栄・河内・安芸津・市外（ ） 】
 ③ 来 庁 目 的【 証明申請・住所変更・戸籍届出・パスポート・マイナンバーカード・その他（ ） 】
 ④ 来庁時間帯【 11月 日 時頃 】

2. 窓口での対応など、どのように感じましたか。

	A とても良い	B 良い	C 普通	D 悪い	E とても悪い
①職員のあいさつ、言葉づかい	☐ A	☐ B	☐ C	☐ D	☐ E
※理由:					
②職員の服装、身だしなみ ※令和6年11月から通年での軽装勤務(ナチュラル・ビズ)を実施しています。	☐ A	☐ B	☐ C	☐ D	☐ E
※理由:					
③窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ	☐ A	☐ B	☐ C	☐ D	☐ E
※理由:					
④フロアマネージャー (オレンジジャンパーを着用した職員)の対応	☐ A	☐ B	☐ C	☐ D	☐ E
☐ 対応されていない					
※理由:					
⑤受付場所、番号表示のわかりやすさ	☐ A	☐ B	☐ C	☐ D	☐ E
※理由:					
⑥待合場所の快適さ	☐ A	☐ B	☐ C	☐ D	☐ E
※理由:					
⑦「書かない窓口(職員が来庁者に聴き取りながら申請書を作成するサービス)」の満足度	☐ A	☐ B	☐ C	☐ D	☐ E
☐ 利用していない					
※理由:					

3. 毎週木曜日(祝日・年末年始を除く)、本庁市民課の窓口が19時まで開いているのをご存じですか。

☐利用したことがある ☐知っているが利用したことはない ☐知らない

4. 第2第4日曜日、本庁市民課の窓口が9時から12時まで開いているのをご存じですか。

☐利用したことがある ☐知っているが利用したことはない ☐知らない

裏面に続く➡

市民に配布した窓口アンケート用紙

【紙の様式】裏面の質問事項

5. マイナンバーカードをお持ちですか。

☐持っている →問7へ ☐持っていない →問6へ

6. マイナンバーカードを持っていない理由は何ですか。(複数回答可)

☐申請済み(今後受取予定)である ☐申請が面倒である ☐必要でない
☐申請方法がわからない ☐その他()

7. コンビニでマイナンバーカードを使って住民票の写しや印鑑登録証明書が取得できるのをご存じですか。

☐知っているし利用している →問8へ ☐知っているが利用したことはない→問8へ
☐知らない →問9へ

8. 本日、7のコンビニ交付ではなく窓口を利用した理由は何ですか。(複数回答可)

☐証明申請以外の手続きで来庁した ☐窓口で相談しながら取得したい
☐コンビニの機械の操作がわからない ☐コンビニ交付対象外の証明が必要
☐カードのセキュリティに不安がある ☐その他()

9. コンビニでの手数料が窓口よりも安くなったらコンビニ交付を利用しますか。

☐利用する ☐利用しない →理由()

10. 「引越しワンストップサービス」(※)を利用したことがありますか。

※引越しワンストップサービスとは：マイナンバーカードを利用して、転出・転入・転居の手続きをスムーズに行うことができるサービスです。

☐利用したことがある →問11へ
☐知っているが利用したことはない →問12へ
☐サービスの存在を知らなかった →問12へ

11. 実際に利用してみていかがでしたか。

☐とても良い ☐良い ☐普通 ☐悪い ☐とても悪い
→理由()

12. 窓口の改善点、要望がございましたらご自由に記入してください。

ありがとうございました。ご記入後、職員にお渡しください。

全体合計

※「全体合計」には、来庁窓口が「その他」及び未回答の件数も含めているため、各窓口の合計と一致しません。

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	300	282	310	258	255	198	136	1,739
良い	177	182	159	124	172	185	83	1,082
普通	37	53	42	24	78	113	37	384
悪い	0	1	0	0	7	0	1	9
とても悪い	0	0	0	0	0	1	0	1
対応されていない	－	－	－	80	－	－	194	274
未回答	13	9	16	23	14	25	33	133
計	527	527	527	509	526	522	484	3,622

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	93%	90%	92%	94%	83%	77%	49%	88%
満足度指数	4.51	4.44	4.52	4.58	4.32	4.16	2.49	4.41

証明申請

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	72	65	68	68	59	53	54	439
良い	50	49	50	37	47	47	26	306
普通	9	17	12	7	23	24	14	106
悪い	0	0	0	0	2	0	1	3
とても悪い	0	0	0	0	0	0	0	0
対応されていない	－	－	－	9	－	－	15	24
未回答	4	4	5	5	4	7	10	39
計	135	135	135	126	135	131	120	917

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	93%	87%	91%	94%	81%	81%	73%	87%
満足度指数	4.48	4.37	4.43	4.54	4.24	4.23	3.80	4.38

住所変更

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	21	18	24	23	16	12	3	117
良い	7	10	5	3	10	12	4	51
普通	2	2	1	2	4	5	3	19
悪い	0	0	0	0	1	0	0	1
とても悪い	0	0	0	0	0	0	0	0
対応されていない	－	－	－	0	－	－	19	19
未回答	0	0	0	2	0	0	1	3
計	30	30	30	30	31	29	30	210

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	93%	93%	97%	93%	84%	83%	24%	89%
満足度指数	4.63	4.53	4.77	4.75	4.32	4.24	1.38	4.51

- 【質問項目】
- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| (1)職員のあいさつ、言葉づかい | (5)受付場所、番号表示のわかりやすさ |
| (2)職員の服装、身だしなみ | (6)待合場所の快適さ |
| (3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ | (7)申請書の書きやすさ |
| (4)フロアマネージャー（オレンジジャンパーを着用した職員）の対応 | |

戸籍届出

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	4	4	5	1	2	3	2	21
良い	3	3	2	2	3	2	1	16
普通	0	0	0	0	2	1	0	3
悪い	0	0	0	0	0	0	0	0
とても悪い	0	0	0	0	0	0	0	0
対応されていない	—	—	—	4	—	—	4	8
未回答	0	0	0	0	0	1	0	1
計	7	7	7	7	7	7	7	49

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	100%	100%	100%	100%	71%	83%	100%	93%
満足度指数	4.57	4.57	4.71	4.33	4.00	4.33	4.67	4.45

パスポート

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	14	14	16	14	14	11	—	83
良い	6	6	4	2	3	6	—	27
普通	0	1	1	0	1	3	—	6
悪い	0	0	0	0	0	0	—	0
とても悪い	0	0	0	0	0	0	—	0
対応されていない	—	—	—	2	—	—	—	2
未回答	1	0	0	0	1	1	—	3
計	21	21	21	18	19	21	—	121

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	100%	95%	95%	100%	94%	85%	—	95%
満足度指数	4.70	4.62	4.71	4.88	4.72	4.40	—	4.66

マイナンバーカード

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
とても良い	185	177	194	148	163	117	66	1,050
良い	109	113	96	80	104	115	47	664
普通	26	33	28	15	48	80	20	250
悪い	0	1	0	0	4	0	0	5
とても悪い	0	0	0	0	0	1	0	1
対応されていない	—	—	—	64	—	—	153	217
未回答	7	3	9	14	8	14	20	75
計	327	327	327	321	327	327	306	2,262

	(1)職員のあいさつ	(2)身だしなみ	(3)窓口での対応	(4)フロアマネージャー	(5)受付場所	(6)待合場所	(7)書かない	計
満足度	92%	90%	91%	94%	84%	74%	85%	87%
満足度指数	4.50	4.44	4.52	4.55	4.34	4.11	4.35	4.40

- 【質問項目】 (1)職員のあいさつ、言葉づかい (5)受付場所、番号表示のわかりやすさ
 (2)職員の服装、身だしなみ (6)待合場所の快適さ
 (3)窓口での職員の対応、説明のわかりやすさ (7)「書かない窓口」の満足度
 (4)フロアマネージャー（オレンジジャンパーを着用した職員）の対応