

令和2年度 窓口サービスアンケート報告書

令和3年3月

小平市市民部市民課市民サービス担当

目 次

1 実施概要	1
(1) 目的	1
(2) 実施方法	1
(3) アンケート対象窓口	1
(4) 実施期間	1
(5) アンケート回収結果	1
(6) アンケート用紙	2
2 集計結果及び分析	3
(1) 全体	3
① 回答者の属性	3
② 用件	4
③ 待ち時間	5
④ 待ち時間の印象	5
⑤ 目的窓口までの案内のわかりやすさ※H28年度からの調査項目	6
⑥ 申請書記入方法等のわかりやすさ※H28年度からの調査項目	6
⑦ 待合スペースの環境※R1年度からの調査項目	7
⑧ 職員の言葉づかい	7
⑨ 職員の態度	8
⑩ 説明のわかりやすさ	8
⑪ 小平市の窓口に対する満足感	9
(2) 市民課	10
① 待ち時間	10
② 待ち時間の印象	10
③ 目的窓口までの案内のわかりやすさ	11
④ 申請書記入方法等のわかりやすさ	11
⑤ 待合スペースの環境	12
⑥ 職員の言葉づかい	12
⑦ 職員の態度	13
⑧ 説明のわかりやすさ	13
⑨ 窓口に対する満足感	14
(3) 保険年金課	15
① 待ち時間	15
② 待ち時間の印象	15
③ 目的窓口までの案内のわかりやすさ	16
④ 申請書記入方法等のわかりやすさ	16
⑤ 待合スペースの環境	17
⑥ 職員の言葉づかい	17

⑦ 職員の態度	18
⑧ 説明のわかりやすさ	18
⑨ 窓口に対する満足感	19
3 自由意見等	20
(1) 内容別の集計	20
(2) 自由意見等一覧	21

1 実施概要

(1) 目的

窓口における接遇や待ち時間などに対する利用者の評価を調査し、主に窓口業務委託の実施に伴う効果を検証することを目的とします。

(2) 実施方法

令和2年度は窓口業務委託の実施に伴う効果を検証するため、また「窓口集中型」で実施した前回の令和元年度実施結果との比較がしやすいことを考慮し、「窓口集中型」で実施しました。

「窓口集中型」は、2週間程度の短期間で窓口利用者に可能な限り回答してもらう方法で、アンケートの回収率が比較的高く、窓口サービス改善の取組に係る施策の実施前後の状況把握に適しています。

(3) アンケート対象窓口

アンケート実施対象窓口は、窓口業務委託を実施している市民課及び保険年金課の2課としました。対象窓口、及び本庁舎エレベーターホールにアンケート用紙、筆記用具及び回収箱を常時設置しました。

(4) 実施期間

令和3年1月26日（火）～令和3年2月6日（土）

(5) アンケート回収結果

設置場所	今回回収数	前回回収数
本庁舎	446	405
合計	446	405

※ 直近の窓口集中型である令和元年度（令和2年1月28日～2月8日）と比較した。

(6) アンケート用紙

小平市 窓口来庁者アンケートのお願い

このアンケートは、皆さまへの窓口サービス向上のための参考とさせていただくものであり、本アンケートの目的以外には使用いたしません。お手数をおかけしますが、ご協力をお願いいたします。

問1 本日利用された窓口とご用件及びご来庁頻度についてご記入、ご選択ください

窓口	市民課・保険年金課・その他()課
ご用件・お手続き	
ご来庁頻度	週2回以上・月に3~5回・月1,2回・年に数回・年1回未満

問2 窓口で受け付けてから用件が済むまでどのくらいかかりましたか(1つだけ○をつけてください)

1 10分未満 2 10分台 3 20分台 4 30分台 5 60分未満 6 60分以上

問3 窓口で受け付けてから用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか(1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問4 目的の窓口に行くまでの案内や掲示物はわかりやすかったですか(1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問5 申請書記入、手続き方法のご案内や見本等の掲示物はわかりやすかったですか(1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問6 待合のスペースはいかがでしたか(1つだけ○をつけてください)

1 満足した 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問7 窓口での職員の言葉づかいはいかがでしたか(1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問8 窓口での職員の態度はいかがでしたか(1つだけ○をつけてください)

1 良い 2 やや良い 3 やや悪い 4 悪い

問9 窓口での職員の説明はわかりやすかったですか(1つだけ○をつけてください)

1 わかりやすい 2 ややわかりやすい 3 ややわかりにくい 4 わかりにくい

問10 全体として、小平市の窓口に対する満足感はいかがでしたか(1つだけ○をつけてください)

1 満足した 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

問11 その他、ご意見・ご要望などお気づきの点などありましたら自由にご記入ください(裏面記入可)

(ご意見・ご要望)

問12 あなたの性別について、お答えください(1つだけ○をつけてください)

1 男性 2 女性 3 ()

問13 あなたの年齢について、お答えください(1つだけ○をつけてください)

1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代以上

ご協力ありがとうございました。アンケートは回収箱または窓口担当者等にお渡しください。

2 集計結果及び分析

※回答者の属性以外、合計値において未記入を除いて集計しています。

※端数処理のため、構成比が100%にならない場合があります。

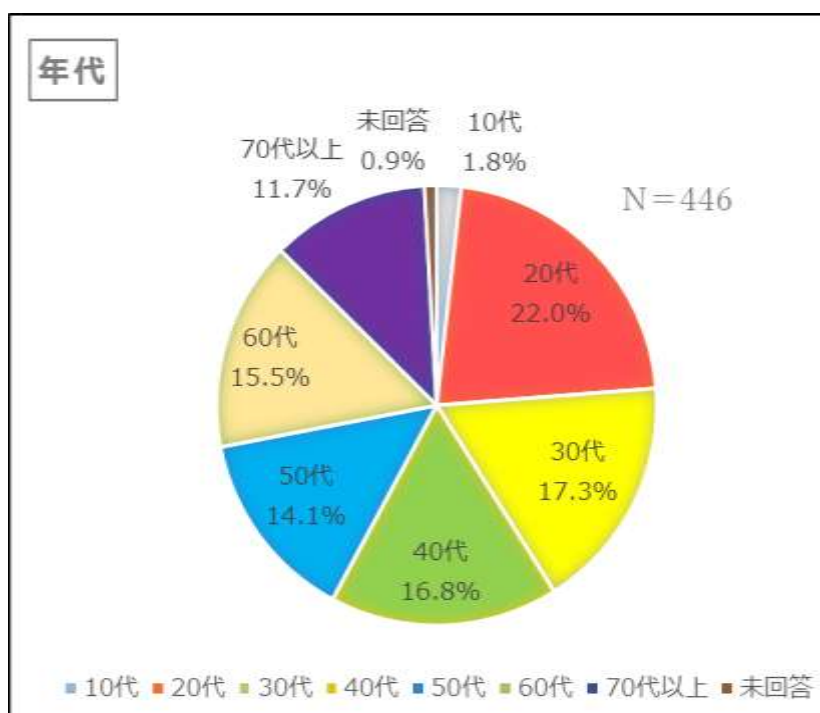
(1) 全体

① 回答者の属性

アンケート回答者の属性を見ると、男女別では男性の回答者が多くなっており、また、年齢別では20代の割合が最も多くなっており、10代の割合が最も少なくなっておりますが、それ以外の年代については同程度の比率となっております。



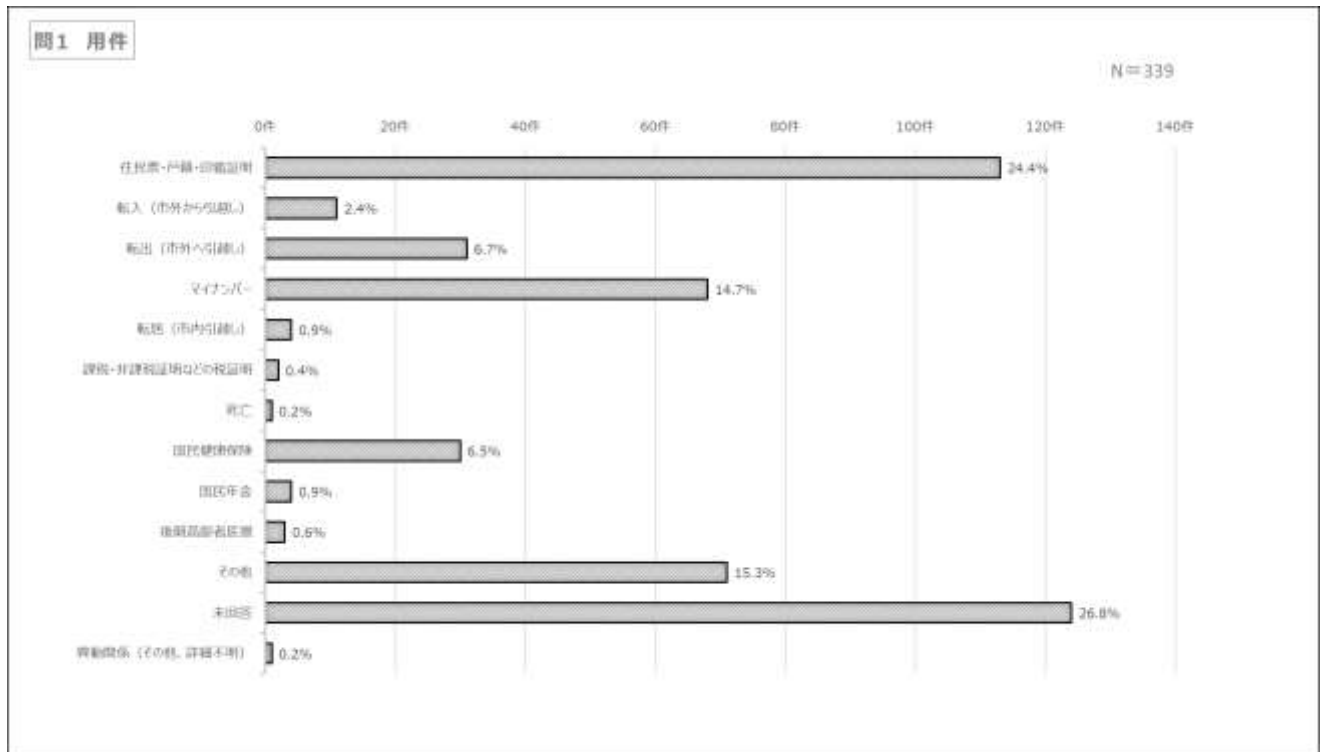
* 令和元年度：「男性」46.7% 「女性」50.9% 「その他」0.5% 「未回答」2.0%



* 令和元年度：「10代」2.5% 「20代」22.5% 「30代」19.0% 「40代」15.3%
「50代」15.8% 「60代」11.9% 「70代以上」11.1%
「未記入」2.0%

② 用件

最も多いのが「住民票・戸籍・印鑑証明」の 24.4%であり、以下、「マイナンバー」14.7%、「転出」6.7%と続いています。

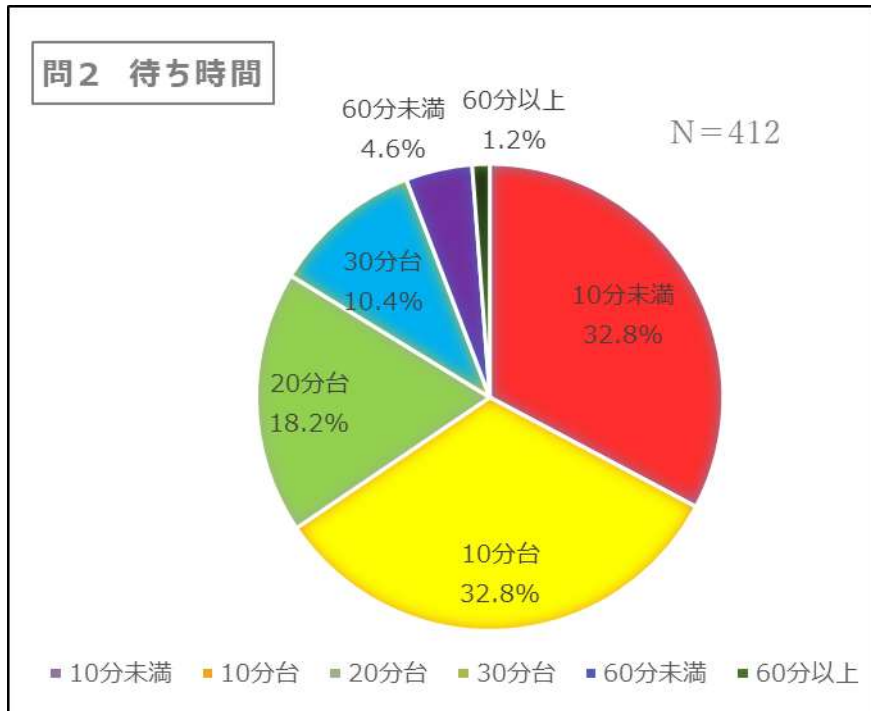


その他コメントについては以下のとおり。

療養申請/成年後見人届け出/高額療養費限度額証の発行/付加年金/高額療養費/昨年中の払込額の確認/相続手続/還付金手続/その他

③ 待ち時間

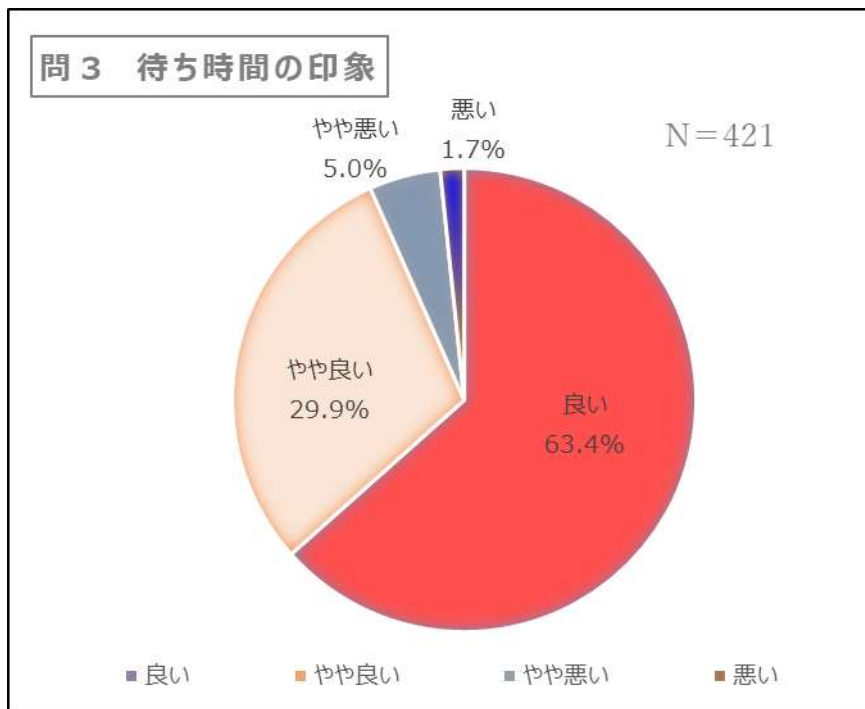
最も多いのが「10分未満」及び「10分台」32.8%であり、以下「20分台」18.2%、「30分台」10.4%と続いています。



*令和元年度：「10分未満」29.5% 「10分台」30.9% 「20分台」20.6%
「30分台」9.5% 「60分未満」7.5% 「60分以上」1.9%

④ 待ち時間の印象

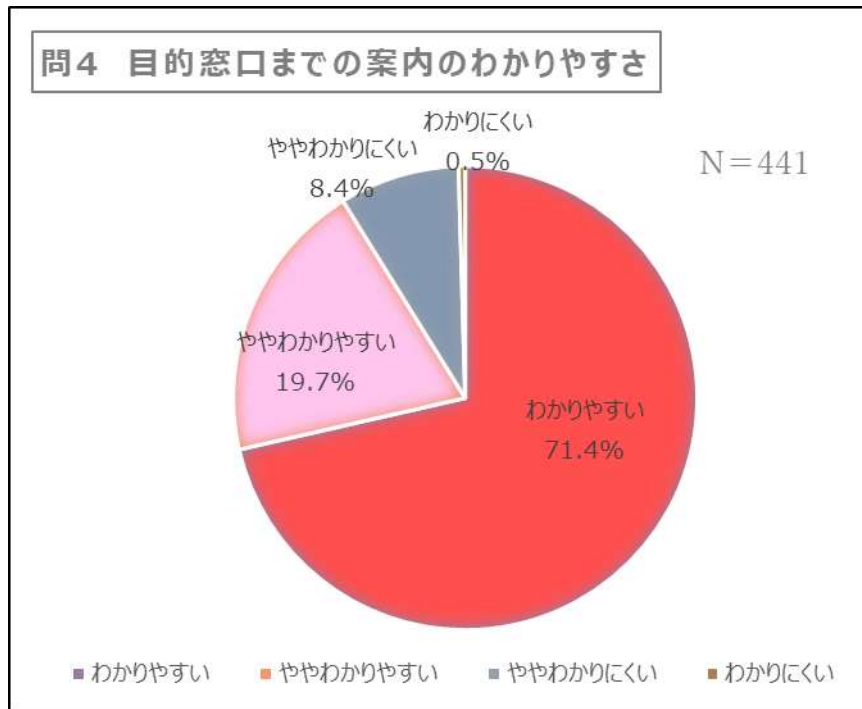
最も多いのが「良い」63.4%であり、以下「やや良い」29.9%、「やや悪い」5.0%、「悪い」1.7%と続き、「やや良い」以上が93.3%を占めます。



*令和元年度：「良い」58.0% 「やや良い」29.8% 「やや悪い」10.0% 「悪い」2.1%

⑤ 目的窓口までの案内のわかりやすさ

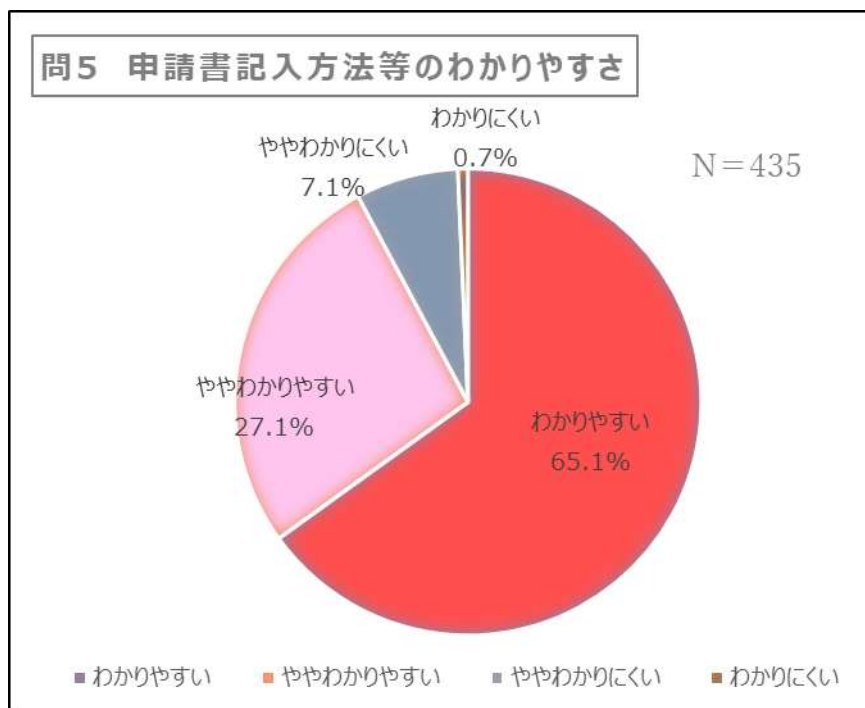
最も多いのが「わかりやすい」71.4%であり、以下「ややわかりやすい」19.7%、「ややわかりにくい」8.4%と続き、「わかりにくい」0.5%を占めます。



* 令和元年度：「わかりやすい」66.8% 「ややわかりやすい」25.6%
「ややわかりにくい」6.8% 「わかりにくい」0.8%

⑥ 申請書記入方法等のわかりやすさ

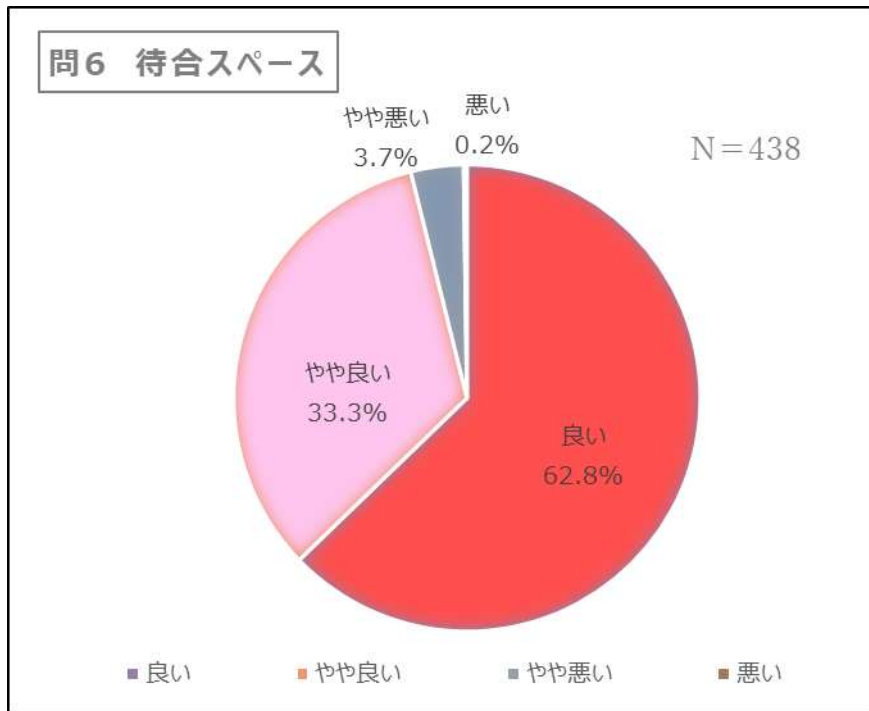
最も多いのが「わかりやすい」65.1%であり、以下「ややわかりやすい」27.1%、「ややわかりにくい」7.1%と続き、「わかりにくい」0.7%を占めます。



* 令和元年度：「わかりやすい」64.1% 「ややわかりやすい」28.9%
「ややわかりにくい」6.0% 「わかりにくい」1.0%

⑦ 待合スペースの環境

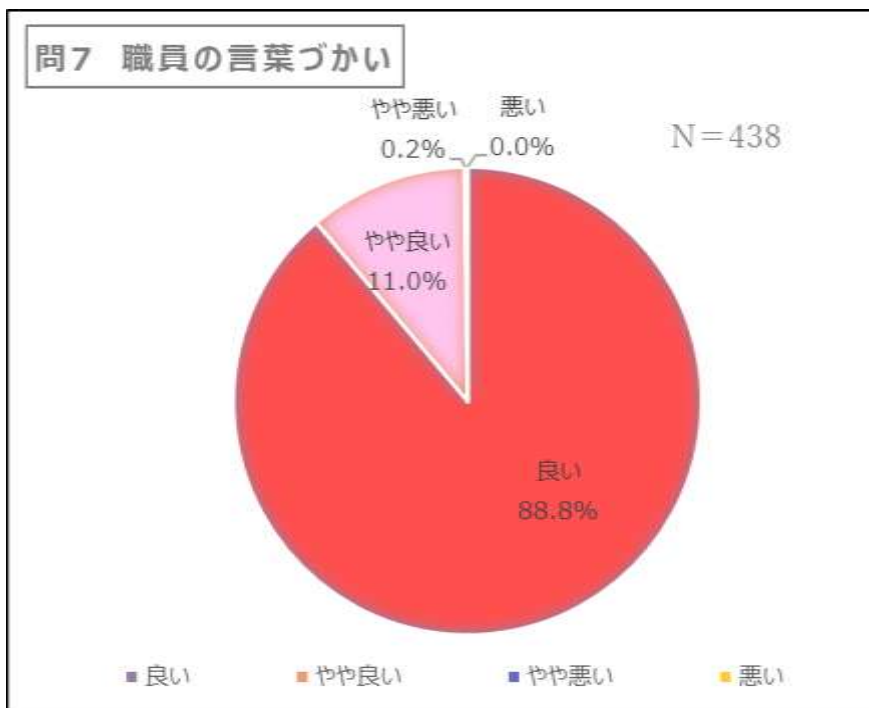
最も多いのが「良い」62.8%であり、以下「やや良い」33.3%、「やや悪い」3.7%と続き、「やや良い」以上が96.1%を占めます。



*令和元年度：「良い」58.5% 「やや良い」36.7% 「やや悪い」4.5% 「悪い」0.3%

⑧ 職員の言葉づかい

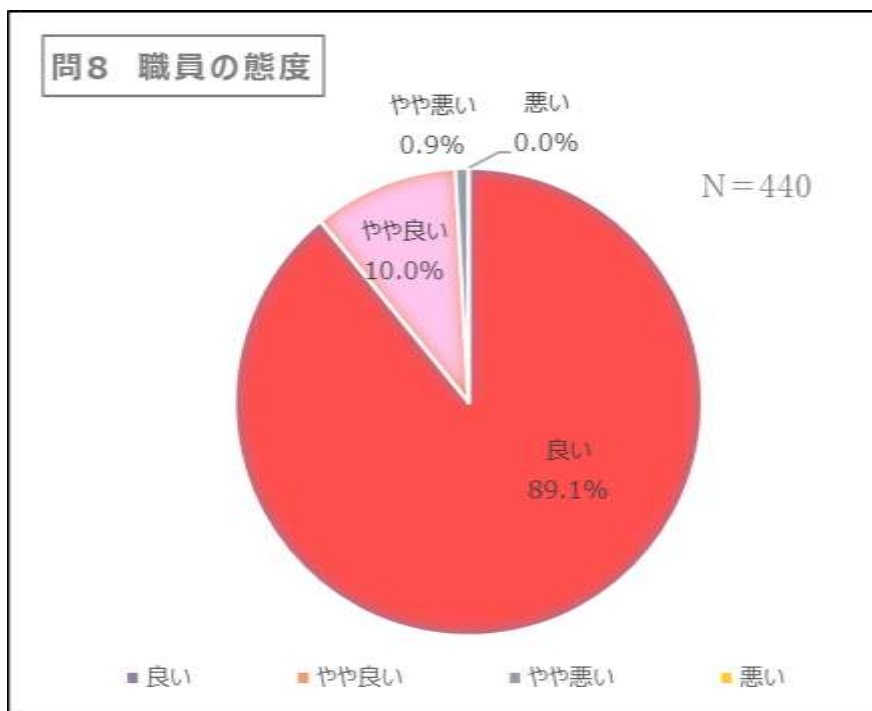
最も多いのが「良い」88.8%であり、以下「やや良い」11.0%、「やや悪い」0.2%と続き、「やや良い」以上が99.8%を占めます。



*令和元年度：「良い」87.0% 「やや良い」11.8% 「やや悪い」1.3% 「悪い」0.0%

⑨ 職員の態度

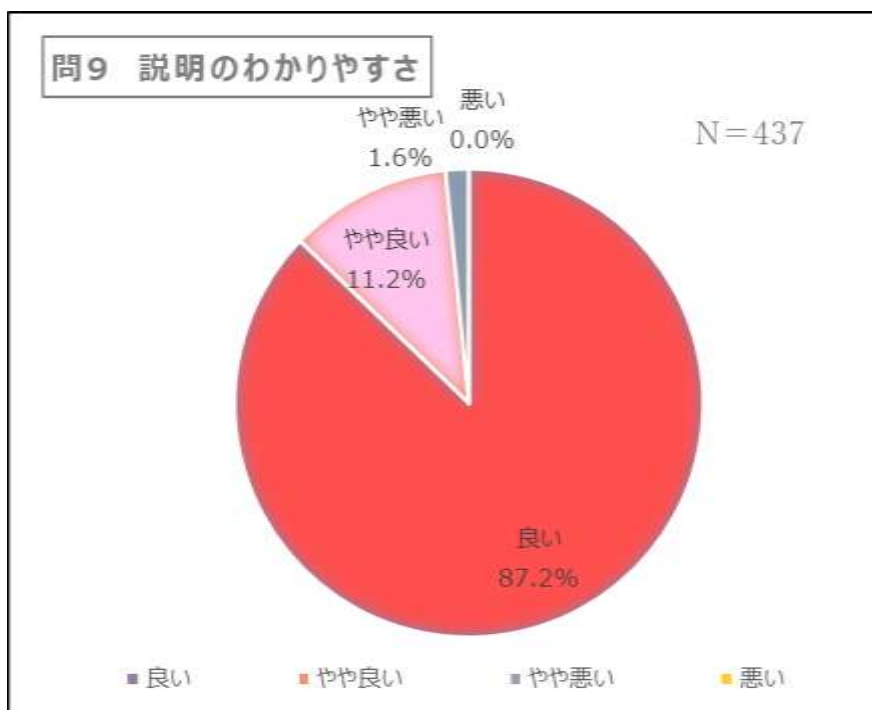
最も多いのが「良い」89.1%であり、以下「やや良い」10.0%、「やや悪い」0.9%と続き、「やや良い」以上が99.1%を占めます。



*令和元年度：「良い」87.0% 以下「やや良い」11.5% 「やや悪い」1.5% 「悪い」0.0%

⑩ 説明のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」87.2%であり、以下「ややわかりやすい」11.2%、「ややわかりにくい」1.6%と続き、「ややわかりやすい」以上が98.4%を占めます。



*令和元年度：「わかりやすい」83.6% 「ややわかりやすい」14.6%
「ややわかりにくい」1.3% 「わかりにくい」0.5%

⑪ 小平市の窓口に対する満足感

最も多いのが「満足した」72.9%であり、以下「やや満足」24.8%、「やや不満」1.8%と続き、「やや満足」以上が97.7%を占めます。



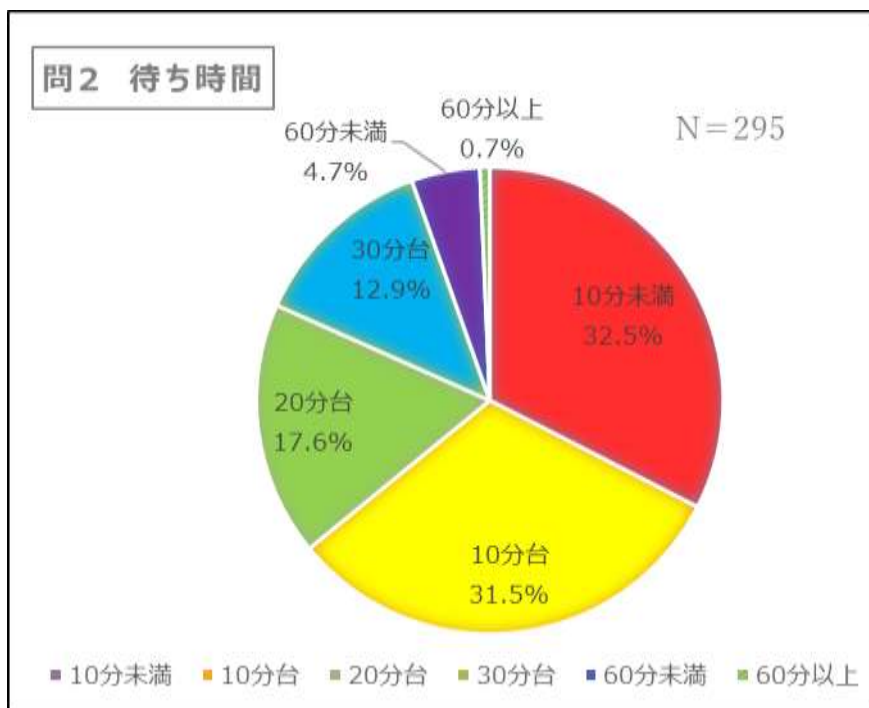
*令和元年度：「満足」67.9% 「やや満足」28.1% 「やや不満」4.1% 「不満」0.0%

(2) 市民課

全体の集計結果に比べ、若干ではありますが評価が低い結果となっています。

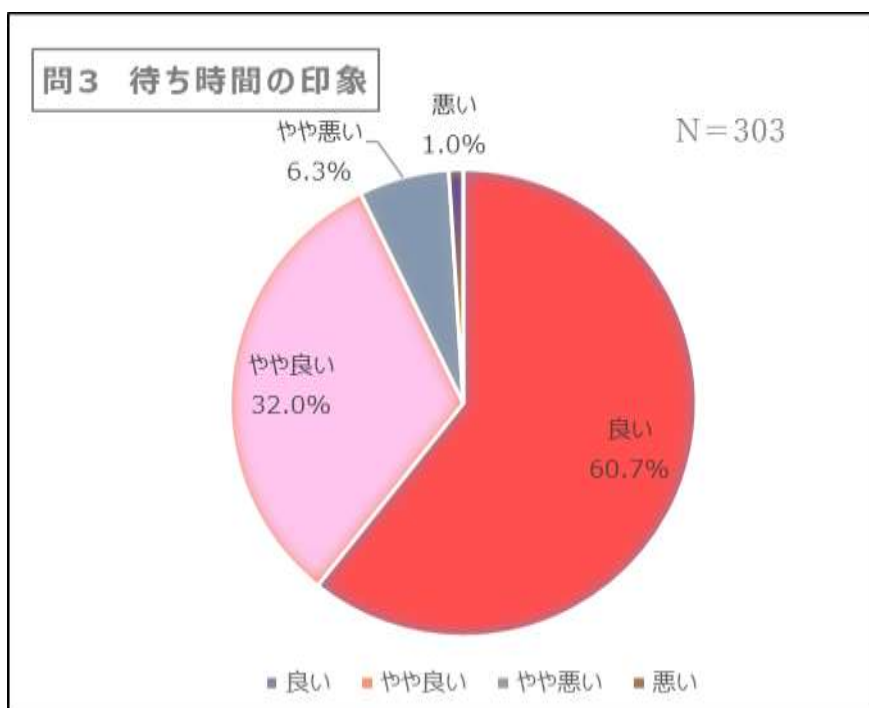
⑫ 待ち時間

最も多いのが「10分未満」32.5%であり、以下「10分台」31.5%、「20分台」17.6%と続いています。



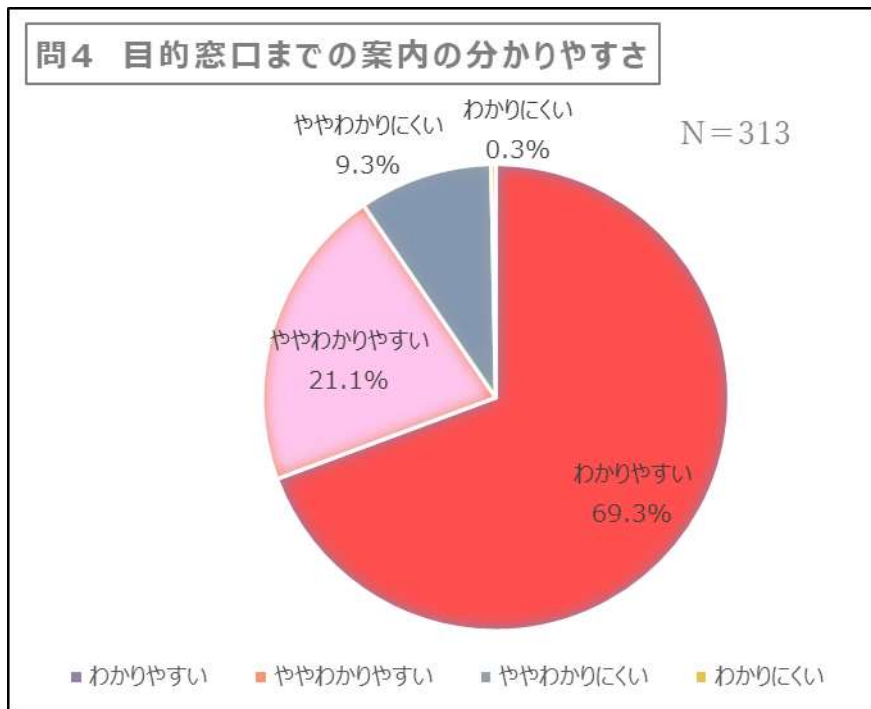
⑬ 待ち時間の印象

最も多いのが「良い」60.7%であり、以下「やや良い」32.0%、「やや悪い」6.3%と続き、「やや良い」以上が92.7%を占めます。



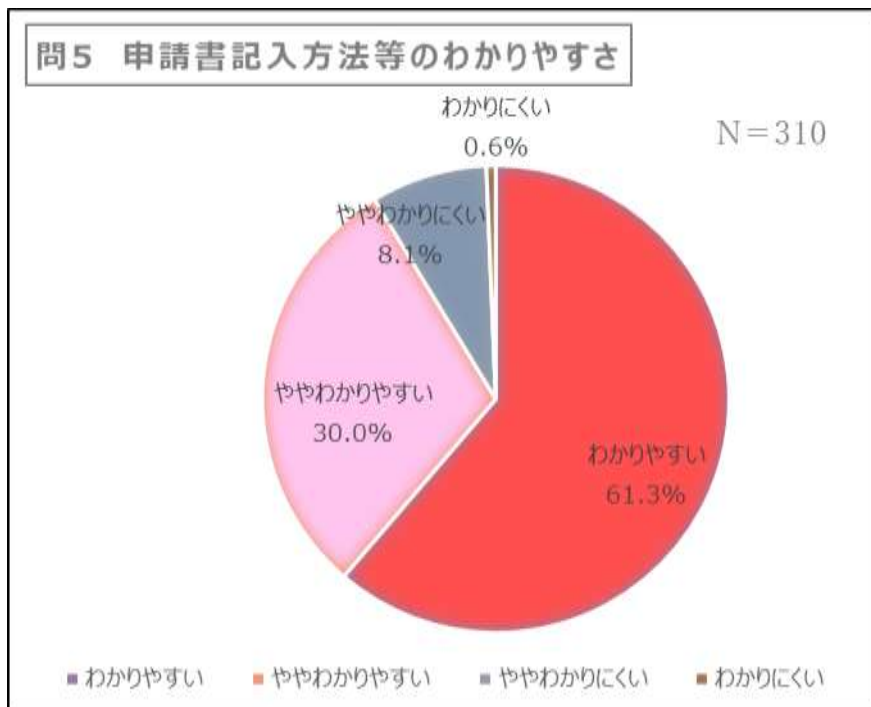
⑭ 目的窓口までの案内のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」69.3%であり、以下「ややわかりやすい」21.1%、「ややわかりにくい」9.3%と続き、「わかりにくい」0.3%を占めます。



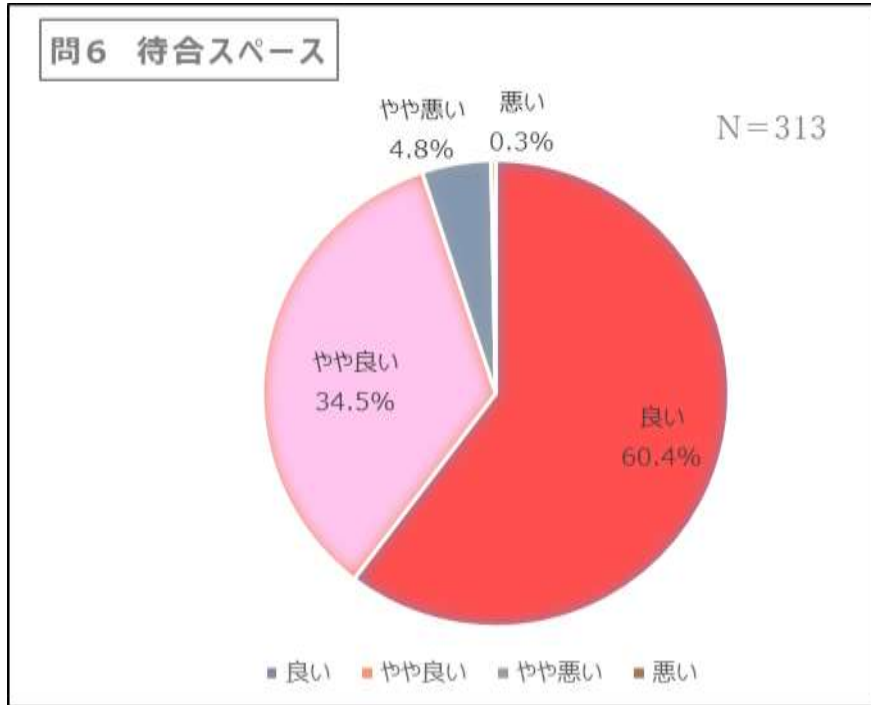
⑮ 申請書記入方法等のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」61.3%であり、以下「ややわかりやすい」30.0%、「ややわかりにくい」8.1%と続き、「わかりにくい」0.6%を占めます。



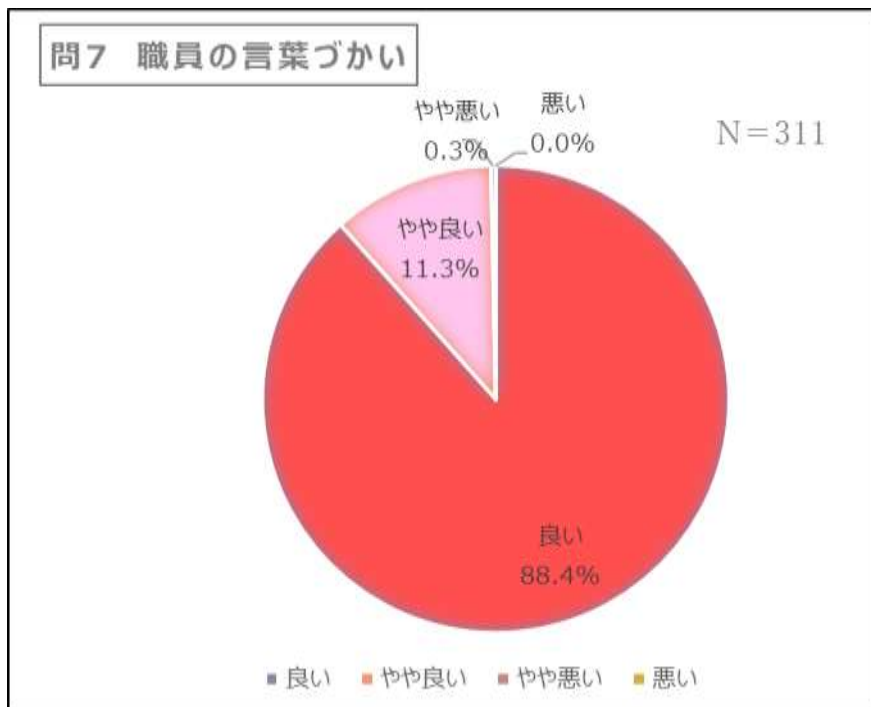
⑯ 待合スペースの環境

最も多いのが「良い」60.4%であり、以下「やや良い」34.5%、「やや悪い」4.8%と続き、「やや良い」以上が94.9%を占めます。



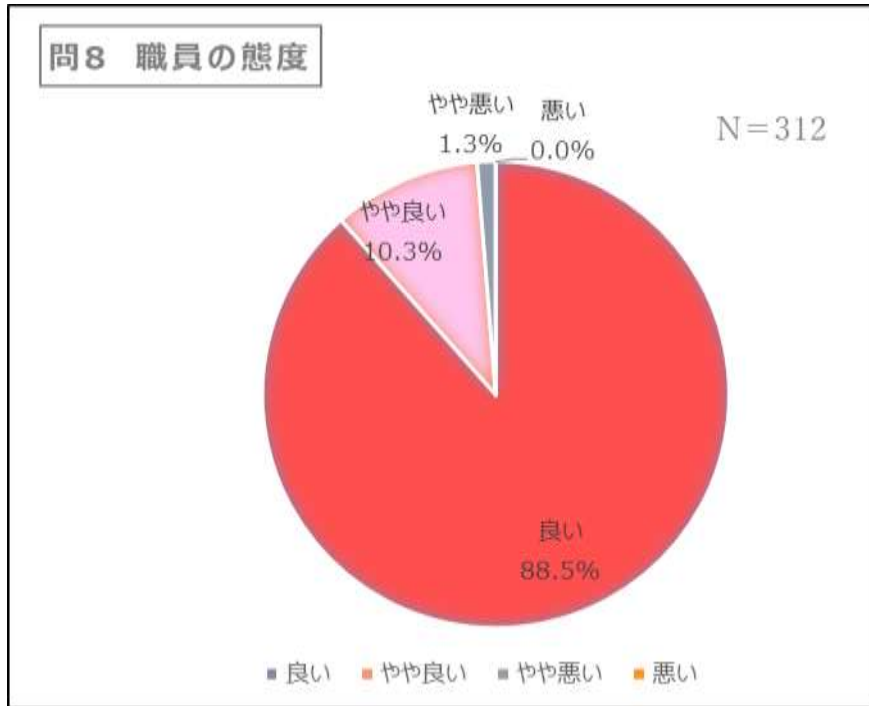
⑰ 職員の言葉づかい

最も多いのが「良い」88.4%であり、以下「やや良い」11.3%、「やや悪い」0.3%と続き、「やや良い」以上が99.7%を占めます。



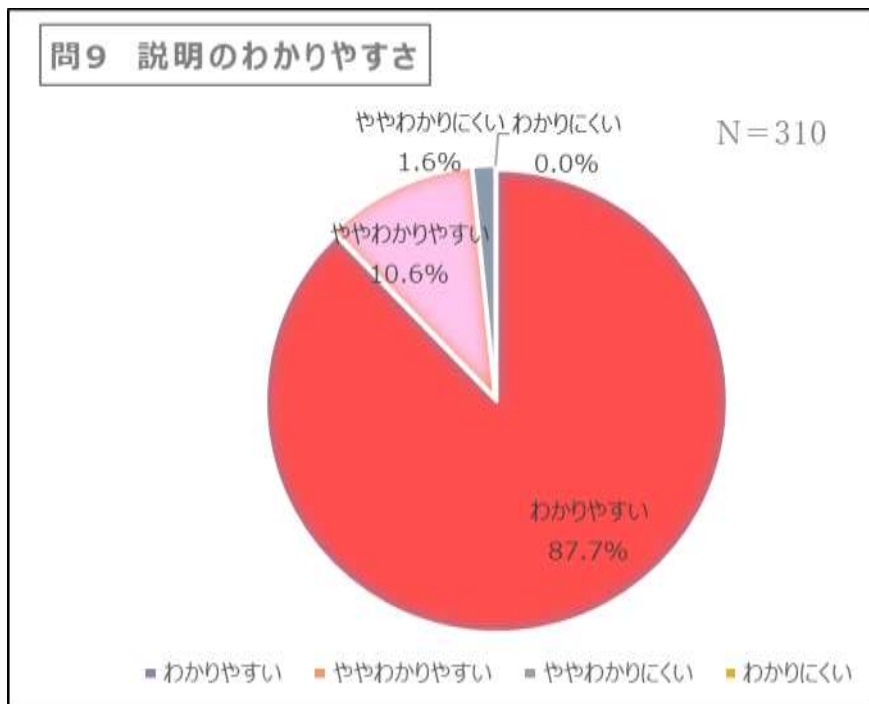
⑱ 職員の態度

最も多いのが「良い」88.5%であり、以下「やや良い」10.3%、「やや悪い」1.3%と続き、「やや良い」以上が98.7%を占めます。



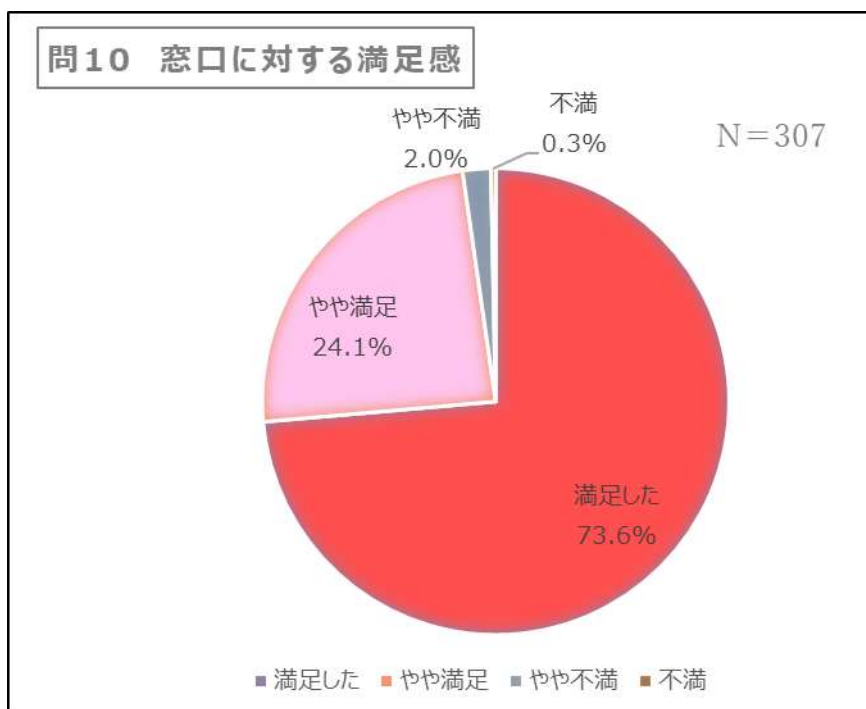
⑲ 説明のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」87.7%であり、以下「ややわかりやすい」10.6%、「ややわかりにくい」1.6%と続き、「ややわかりやすい」以上が98.4%を占めます。



⑳ 窓口に対する満足感

最も多いのが「満足した」73.6%であり、以下「やや満足」24.1%、「やや不満」2.0%と続き、「やや満足」以上が97.7%を占めます。

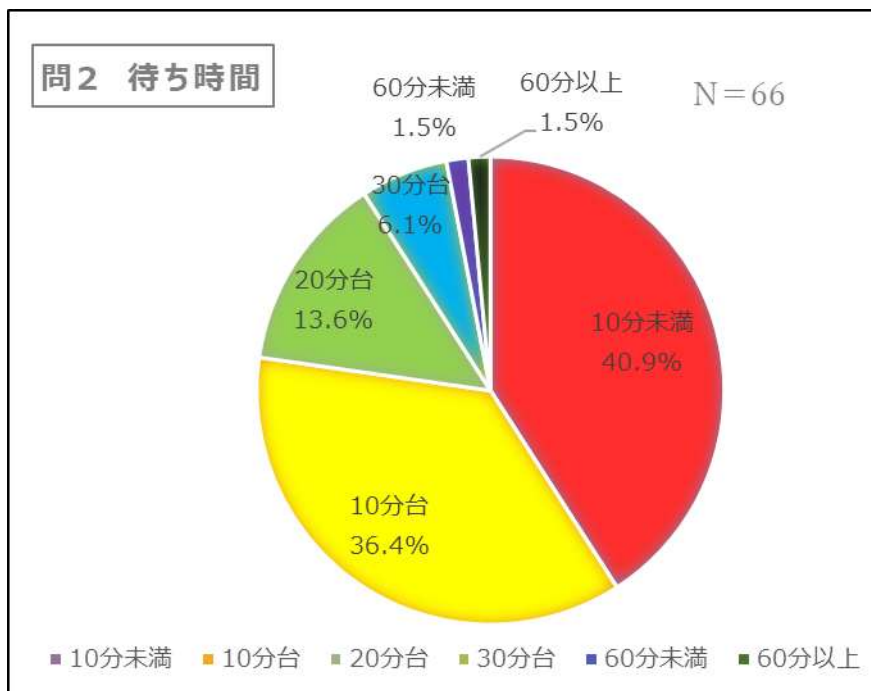


(3) 保険年金課

全体の集計結果に比べ、若干ではありますが評価が高い結果となっています。問3～10全ての問いで「悪い」の評価はなく、特に問7～8は回答者全員が「やや良い」以上の回答をしています。

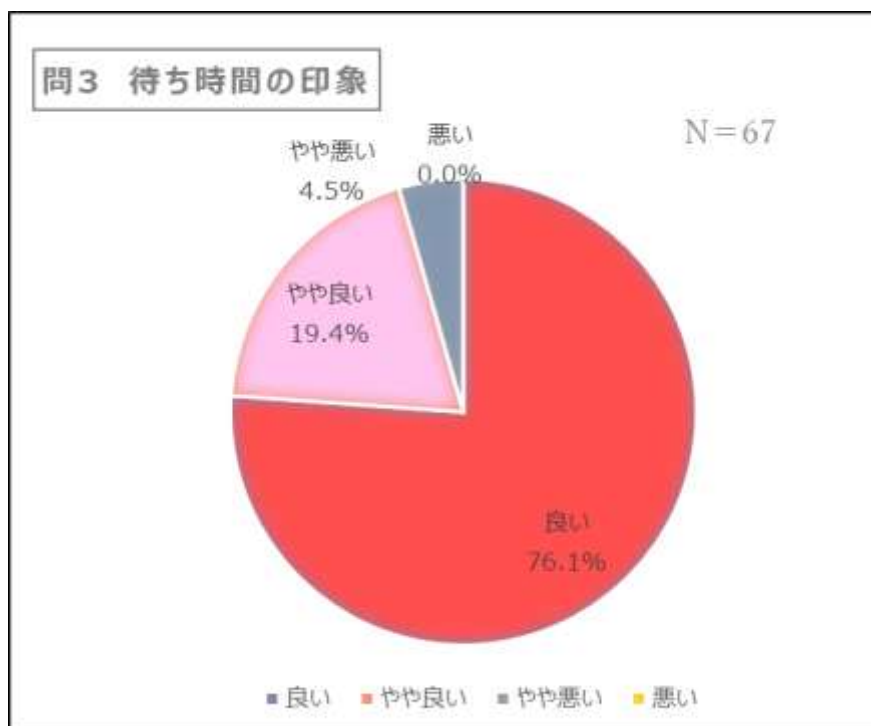
① 待ち時間

最も多いのが「10分未満」40.9%であり、以下「10分台」36.4%、「20分台」13.6%と続いています。



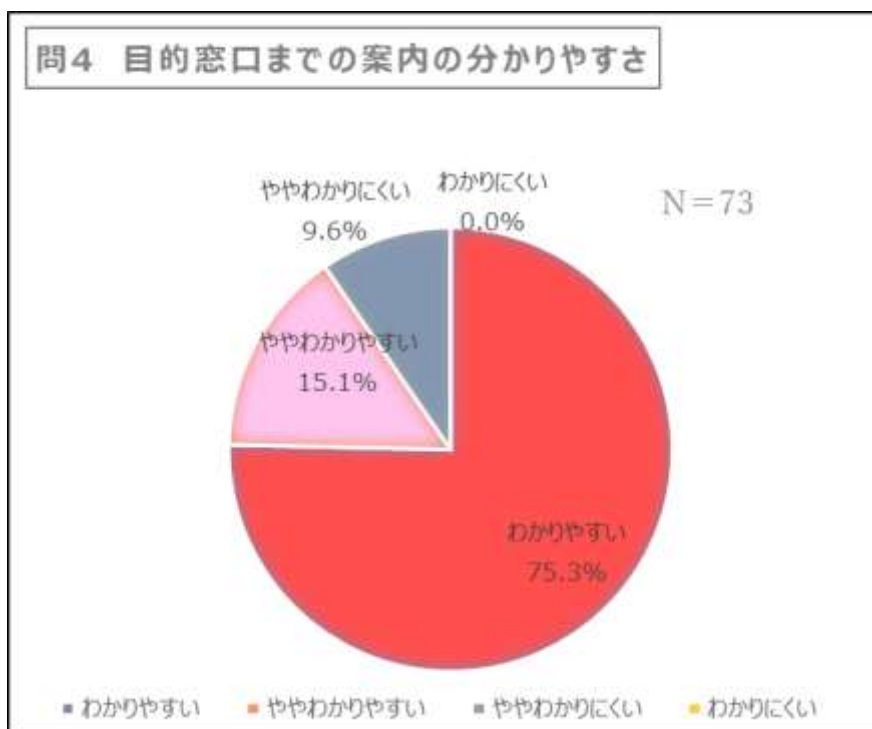
② 待ち時間の印象

最も多いのが「良い」76.1%であり、以下「やや良い」19.4%、「やや悪い」4.5%と続き、「やや良い」以上が95.5%を占めます。



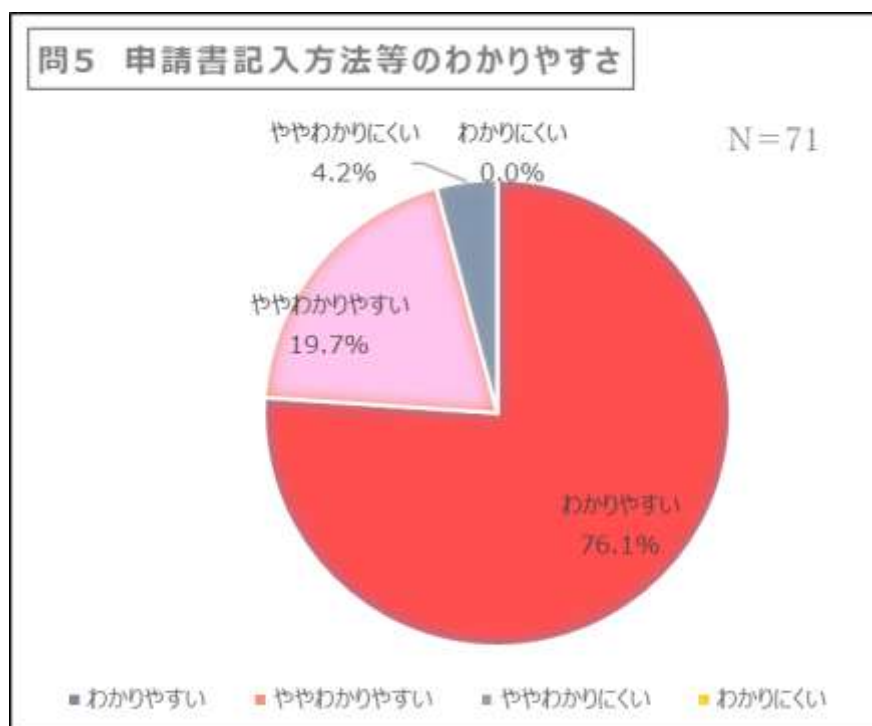
③ 目的窓口までの案内のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」75.3%であり、以下「ややわかりやすい」15.1%、「ややわかりにくい」9.6%と続き、「ややわかりやすい」以上が90.4%を占めます。



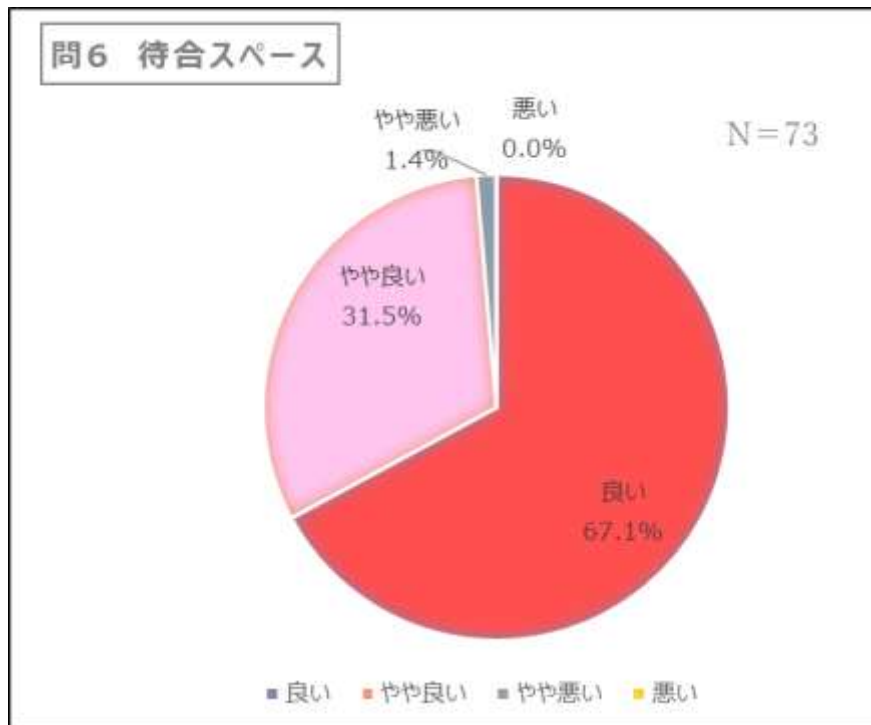
④ 申請書記入方法等のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」76.1%であり、以下「ややわかりやすい」19.7%、「ややわかりにくい」4.2%と続き、「ややわかりやすい」以上が95.8%を占めます。



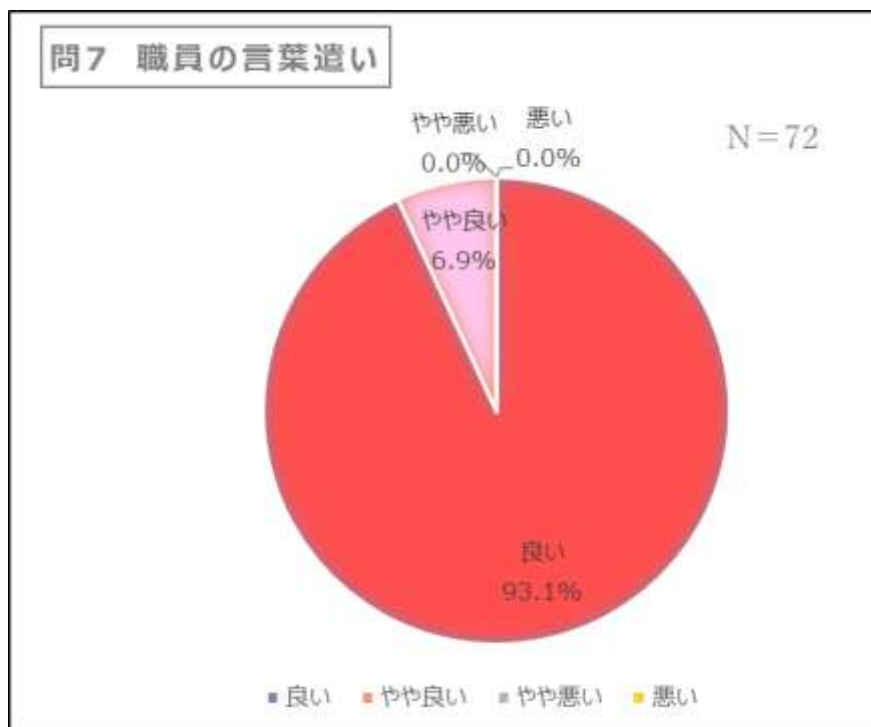
⑤ 待合スペースの環境

最も多いのが「良い」67.1%であり、以下「やや良い」31.5%、「やや悪い」1.4%と続き、「やや良い」以上が98.6%を占めます。



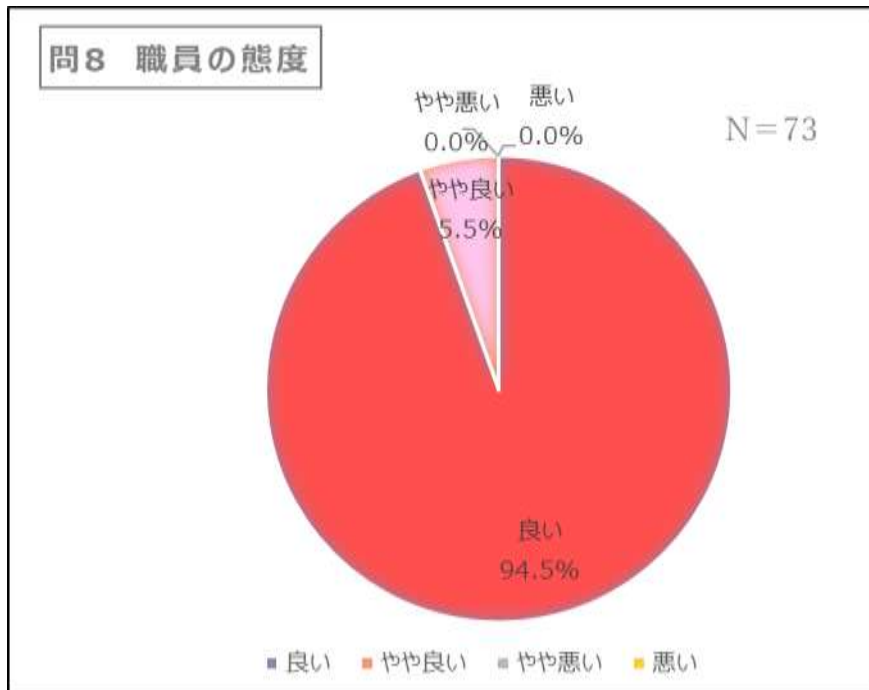
⑥ 職員の言葉づかい

最も多いのが「良い」93.1%であり、以下「やや良い」6.9%と続き、回答すべてが「やや良い」以上となっています。



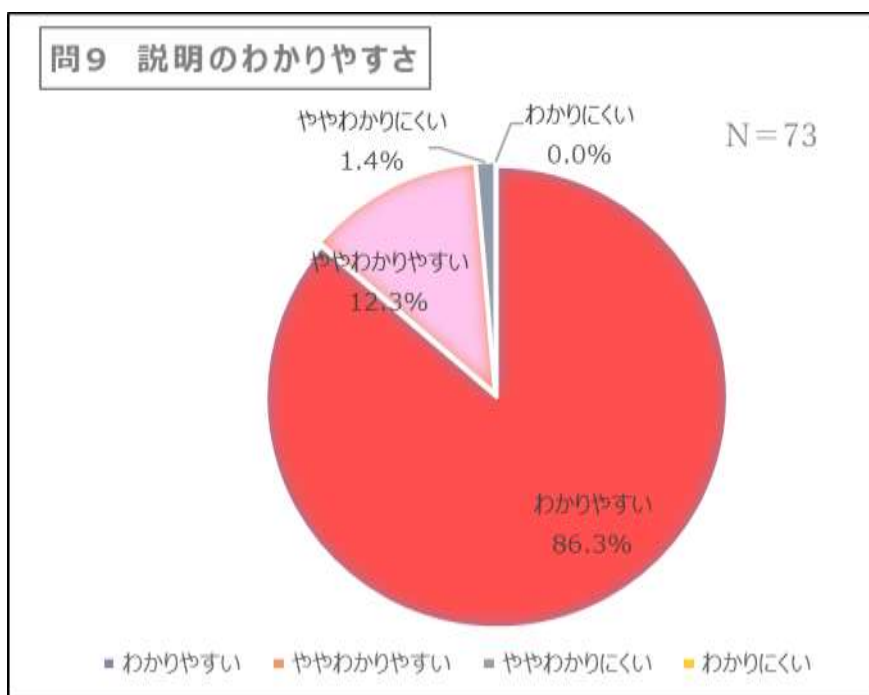
⑦ 職員の態度

最も多いのが「良い」94.5%であり、以下「やや良い」5.5%と続き、回答すべてが「やや良い」以上となっています。



⑧ 説明のわかりやすさ

最も多いのが「わかりやすい」86.3%であり、以下「ややわかりやすい」12.3%と、「ややわかりにくい」1.4%と続き、「やや良い」以上が98.6%を占めます。



⑨ 窓口に対する満足感

最も多いのが「満足した」68.5%であり、以下「やや満足」30.1%、「やや不満」1.4%と続き、「やや満足」以上が98.6%を占めます。



3 自由意見等

(1) 内容別の集計

今回のアンケートでは自由意見欄に対する書き込みが 94 件（重複分 17 件を含む）あり、その内訳は次のとおりです。

自由意見の内訳(件数)	94
接遇に関する意見・要望	35
好意的意見	21
不満・要望	14
業務処理に関する意見・要望	20
好意的意見	9
不満・要望	11
施設・設備等に関する意見・要望	21
時間延長、土日開庁に関する意見・要望	1
その他の意見・要望	17

(2) 自由意見等一覧

< 接遇に関する意見・要望（好意的意見） >

「*」は重複分

1	コロナの中手続きできて助かります いつもありがとうございます。これからもよろしくをお願いします。	*
2	丁寧でスピーディーでよかったです！	
3	前日に別の出張所で悲しい対応をされたので、今日こちらで丁寧に対応していただきとても嬉しかったです。ありがとうございます。	
4	わからないことなど丁寧におしえて頂きわかりやすかったです。	
5	実家の自治体の職員の方より大変良かったです	
6	案内して下さる方がとても丁寧でした!!	
7	案内の方がスムーズに対応して誘導してくれたのでわかりやすく、すぐに手続きができた。	
8	窓口は大変よい フロアーの案内は分かりずらかったです	*
9	いつきても気持ちが良いです	
10	受取で（案内所）でお聞きしたので解かりやすかったがそれがなければ解りにくい	*
11	土曜日でも窓口が開いているので非常にありがたいです。職員の方々も感じがよく、テキパキ対応されていて良い印象を受けました。小平市ってやっぱり良いですね。引っこしますが小平市が好きです。	*
12	迅速に対応いただきありがとうございます。	*
13	印鑑登録→印鑑証明書もらうはずが登録で終わってしまいましたそのフォローがすばらしかった。	
14	空気入れありがとうございます。	*
15	お世話になりました。ありがとうございます。	*
16	混んでいて忙しそうだったが、丁寧に受けつけて下さった。	*
17	別件の時も丁寧に対応して下さいました。	
18	いつもていねいな対応してもらっています。	
19	マイナンバー更新手続大変感じが良かったです	
20	お忙しい所丁寧な対応していただけました。ありがとうございます。	
21	いつも皆さん丁寧にに対応してくださいます。親切にして下さるので、嫌な気持ちになることがないです。	

< 接遇に関する意見・要望（不満・要望） >

「*」は重複分

1	待ち時間が多すぎる	
2	声が小さく聞こえない マスク・シートがあるのでもっと大きい声で話して下さい	
3	4 ケタ暗証番号が 3 カ所あったが同じで良いのか説明がほしい。マイナンバーカード発行ハガキに英文字とあったが「大文字」は表示なかった	*
4	手続完了時に「これから 24 時間は電子証明書が使えません。」と言われましたが、これは手続の前に教えていただく方がよいと思います。確定申告などで使う方もいるので。	*

5	総合窓口（入口近くの案内）で、はじめは担当部署に聞かれていたが、こちらの内容がふくぎつだったようで、途中から直にきいてと担当につながってる電話機をわたされました。最初に、電話機は1回ごとしようどくしているなら、そう伝えていただきたいと思います。（心配しました。）	
6	笑顔で対応してもらえたらもっと良い。	
7	声が小さい	
8	窓口は大変よい フロアーの案内は分かりずらかったです	*
9	お忙しいのは承知していますが、もう少しゆっくり話して対応して下さい。	
10	電話対応が良くなかった	*
11	マイナンバーカードの予約窓口の人が、途中でやめて下さいと言ったにも関わらず、強引にしかも勝手にマウスを操作されてしまい、大変ふゆかいだった。	*
12	以前、マイナンバーカードの住変をしようとしたが、代理人では出来なくて、使えなくなってしまった。高齢の父のマイナンバーカードで、来れないのに困った。せっかく大変な思いをして作ったカードなのに。他の自治体で代理人でも手続きが出来るところがあるので、小平市も対応して欲しい。住所変更が必要だと教えて欲しかったです。	*
13	案内人の態度は？	
14	番号を声で案内していたが聞きとりにくいのでプラカードのような物で目視できる物と方が良いのでは？	*

<業務・事務処理に関する意見・要望（好意的意見）>

「*」は重複分

1	コロナの中手続きできて助かります いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。	*
2	ホームページから書類を準備できたのがよかった。	
3	窓口を多く開けられて、頭の下がる想いですが、窓口一つ一つに呼び出し番号を表示する機器があると、もっと良くなりそうです。	*
4	以前と比べて手続がスムーズになりましたね。	
5	印鑑が不要でよかったです。	
6	説明係の方がいてくれてありがたかった	
7	迅速に対応いただきありがとうございます。	*
8	お世話になりました。ありがとうございます。	*
9	混んでいて忙しそうだったが、丁寧に受けつけて下さった。	*

<業務・事務処理に関する意見・要望（不満・要望）>

「*」は重複分

1	早くコンビニでの住民票発行を可能にしてほしい	
2	住民票をコンビニでも発行できるようにしてほしい。マイナンバーの意味がない！！	
3	4 ケタ暗証番号が 3 カ所あったが同じで良いのか説明がほしい。マイナンバーカード発行ハガキに英文字とあったが「大文字」は表示なかった	*
4	手続完了時に「これから 24 時間は電子証明書が使えません。」と言われましたが、これは手続の前に教えていただく方がよいと思います。確定申告などで使う方もいるので。	*
5	住民票発行請求書電話番号記入らん分かりにくい。	

6	初回用紙をもらった時と説明が違うので戸惑った。	
7	顔かくにんでマスクずらすのはこわいです。つい従いましたが。	
8	電話対応が良くなかった	*
9	マイナンバーカードの予約窓口の人が、途中でやめて下さいと言ったにも関わらず、強引にしかも勝手にマウスを操作されてしまい、大変ふゆかいだった。	*
10	以前、マイナンバーカードの住変をしようとしたが、代理人では出来なくて、使えなくなってしまった。高齢の父のマイナンバーカードで、来れないのに困った。せっかく大変な思いをして作ったカードなのに。他の自治体で代理人でも手続きが出来るところがあるので、小平市も対応して欲しい。住所変更が必要だと教えて欲しかったです。	*
11	番号を声で案内していたが聞きとりにくいのでプラカードのような物で目視できる物と方が良いのでは？	*

<施設・整備等に対する意見・要望>

「*」は重複分

1	窓口にイスがあるとありがたい	
2	庁舎に入る時に検温を行った方が良い。	
3	暗い	
4	用紙の記入台に手指衛生できるものがほしい。	
5	電光版の机番号（5）と実際の案内先（2）が違っていた。	
6	カンキが悪いように感じました！	
7	窓口を多く開けられて、頭の下がる想いですが、窓口一つ一つに呼び出し番号を表示する機器があると、もっと良くなりそうです。	*
8	時計の時間が見づらいです	
9	紙での記入が多いので、今後電子入力(タブレット)、もしくはマイナンバーを TC リーダーで読みとることが出来たら良いかな。後は、コロナの中職員の方が多いことに少し驚きました。市民としては、スタッフの方がいてくれて助かる場所もあるかもですが、役所もテレワークを積極的に取り入れて頂けたら良いお手本と共に、皆さんの健康・安全も守れるのではないかと思います。	*
10	混みすぎて時間もかかる。マイナンバーカードでコンビニで証明書をとれるようにして欲しい。他の市（青梅など）では、対応しているのに、いつになるのか早くして欲しい。	*
11	空気入れありがとうございました。	*
12	無料 Wifi 欲しいです。	
13	番号を声で案内していたが聞きとりにくいのでプラカードのような物で目視できる物と方が良いのでは？	*
14	市役所内が全体的に暗い。	
15	発券機の位置がわかりづらいし、記入用紙が必要と思わなかった。	
16	少し照めいが暗。	
17	駐輪場にロード用のサイクルスタンドが欲しい。	
18	建物の構造上やむをえないですが、足元が特に冷えるのでファンやサーキュレーター等で暖気を循環させると待ち時間が少し楽になると思いました。	

19	待ち合いイスのとなりの方との間が近いと感じた。
20	コロナ感染防止の吊りビニールシートがくもっている為、奥の案内看板やモニターが見づらい。
21	パーキングが狭い

<時間延長・土日開庁に関する意見・要望>

「*」は重複分

1	土曜日でも窓口が開いているので非常にありがたいです。職員の方々も感じがよく、テキパキ対応されていて良い印象を受けました。小平市ってやっぱり良いですね。引っこしますが小平市が好きです。	*
---	---	---

< その他の意見・要望（その他） >

「*」は重複分

1	コロナ禍の小平市の実施案件が解り難い	
2	転出するのが残念な程、良いところでした。ありがとうございました。	
3	全体的に普通だと思った。良くも悪くもない。	
4	いつもお疲れ様です。	
5	いつもありがとうございます。	
6	市民カードの作り方がわからない。	
7	受取で（案内所）でお聞きしたので解かりやすかったがそれがなければ解りにくい	*
8	紙での記入が多いので、今後電子入力(タブレット)、もしくはマイナンバーを TC リーダーで読みとることが出来たら良いかな。後は、コロナの中職員の方が多いことに少し驚きました。市民としては、スタッフの方がいてくれて助かる場所もあるかもですが、役所もテレワークを積極的に取り入れて頂けたら良いお手本と共に、皆さんの健康・安全も守れるのではないかと思います。	*
9	土曜日でも窓口が開いているので非常にありがたいです。職員の方々も感じがよく、テキパキ対応されていて良い印象を受けました。小平市ってやっぱり良いですね。引っこしますが小平市が好きです。	*
10	混みすぎて時間もかかる。マイナンバーカードでコンビニで証明書をとれるようにしてほしい。他の市（青梅など）では、対応しているのに、いつになるのか早くしてほしい。	*
11	仮ナンバーの申請様式が市町村毎にちがうことを知りました。聞き返したり職員の方の手間もへらせると思うので統一できませんか？	
12	要件を済ませた後でないと記入できないアンケートの問いが多いように感じた。	

※その他の意見・要望（その他）のうち、5件は「特になし」との回答であったため省略。

※原文のまま掲載。