

# 令和6年度宝塚市総合窓口アンケート結果

市民の皆様に、より満足いただける窓口を目指して、今後の窓口のあり方の参考とするため、アンケートを実施しました。

■実施期間：令和7年（2025年）1月15日～1月29日

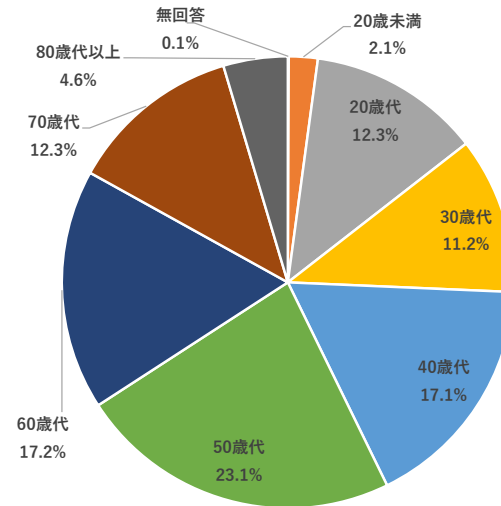
■アンケート配付数2,111名のうち回答者数1,927名（回収率：91%）

## 1. 回答者の年代

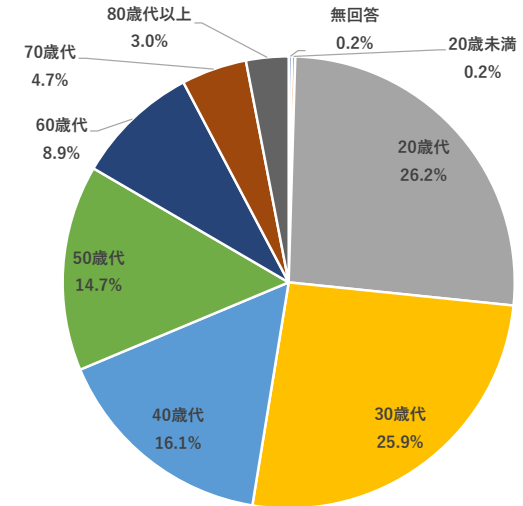
（設問1）本日、手続きされた方の年齢を教えてください。

| 年代    | 証明書発行 | 届出  | 合計    |
|-------|-------|-----|-------|
| 20歳未満 | 31    | 1   | 32    |
| 20歳代  | 185   | 112 | 297   |
| 30歳代  | 168   | 111 | 279   |
| 40歳代  | 256   | 69  | 325   |
| 50歳代  | 346   | 63  | 409   |
| 60歳代  | 258   | 38  | 296   |
| 70歳代  | 185   | 20  | 205   |
| 80歳以上 | 69    | 13  | 82    |
| 無回答   | 1     | 1   | 2     |
| 総計    | 1,499 | 428 | 1,927 |

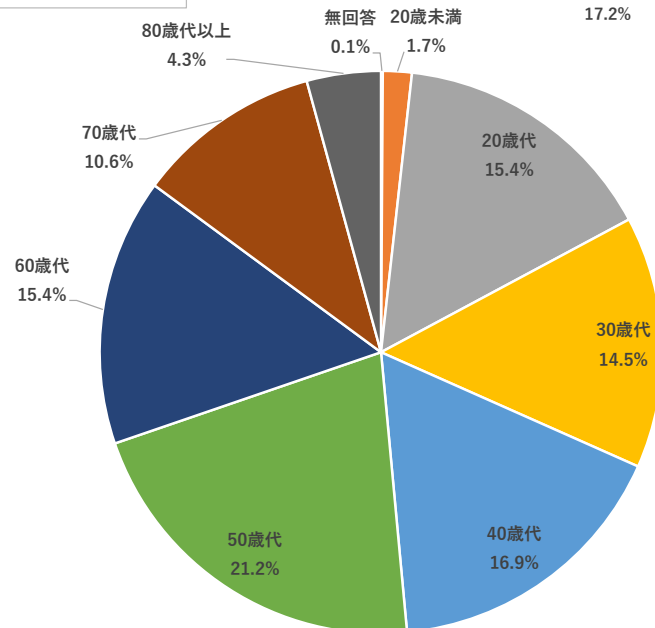
①証明書発行窓口



②届出窓口



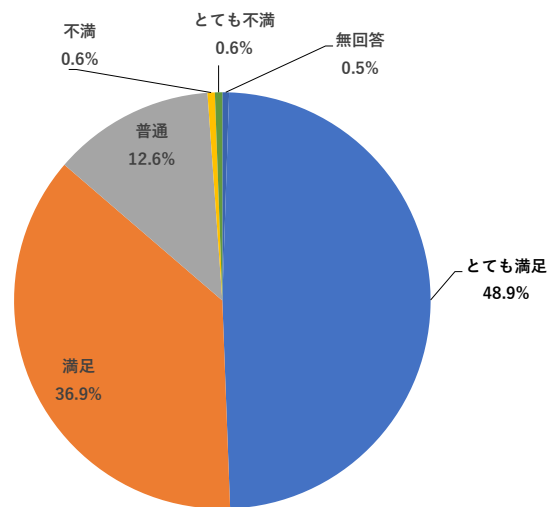
③窓口全体



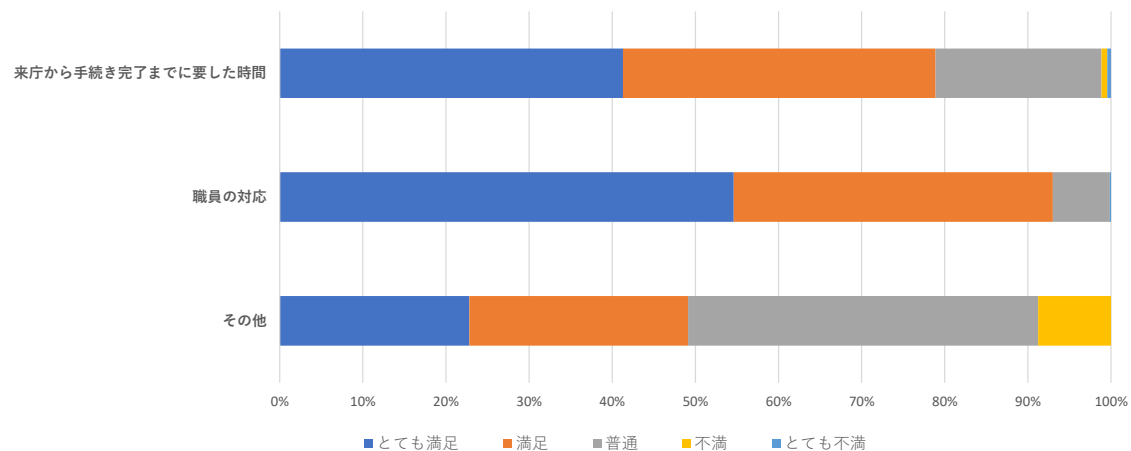
証明書発行窓口では、50～60歳代の割合が高いのに対し、住所異動等を扱う届出窓口では、ほぼ半数が20～30歳代を占めており、窓口全体としては年代に偏りがありません。

## 2. 満足度について

（設問2）今日の窓口サービス課での手続きについて、どのように感じましたか。



（設問3）どの部分に満足度を感じましたか。

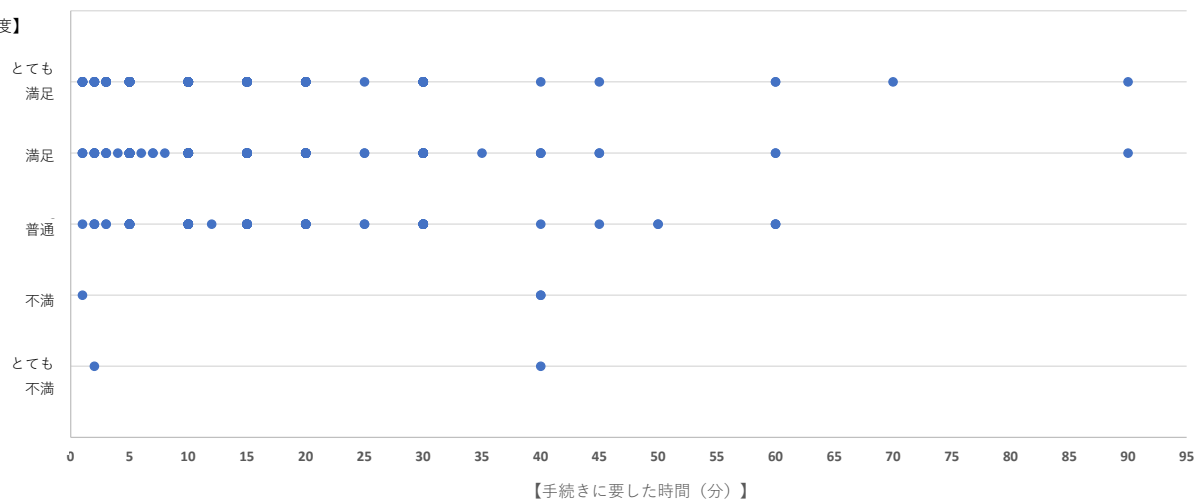


全体の約86%の方が、手続きに満足と回答されています。また、最も満足いただけた項目は「職員の対応」という結果になりました。  
この状態を維持するため、よりよいサービスを提供していきたいと考えます。

### （設問3\_補足）手続きに要した時間と満足度の関係

設問3で「来庁から手続き完了までに要した時間」と回答された方のデータを基に、手続きに要した時間と満足度にどのような関係があるかを示しています。  
手続き時間が長くなることで満足度が低下するといった傾向はほぼ見られず、逆に時間が短くても満足度が低いというケースもありました。  
手続き時間による満足度への影響は少ないという結果になりました。

【満足度】



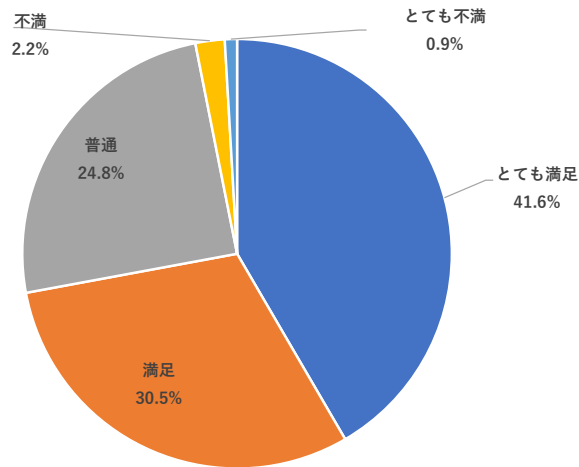
【参考】

| 窓口    | 手続きに要した時間（分） |    |    |
|-------|--------------|----|----|
|       | 平均           | 最大 | 最小 |
| 証明書発行 | 13.5         | 90 | 1  |
| 届出    | 16.3         | 90 | 1  |
| 全体    | 14.2         | 90 | 1  |

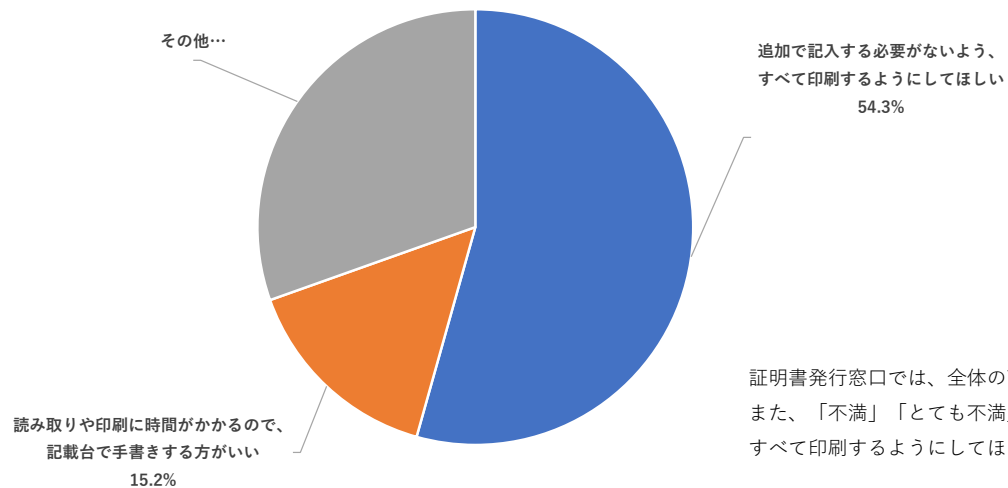
### 3. 「書かない窓口」について

#### ① 証明書発行窓口

（設問4）書かない窓口（マイナンバーカードなどを読み取って証明書交付請求書に  
窓口に来られた方の住所・氏名・生年月日を印刷）について、どのように感じましたか？



（設問5）設問4で「不満」または「とても不満」を選択された方は、理由について当てはまるものをひとつ選んでください。

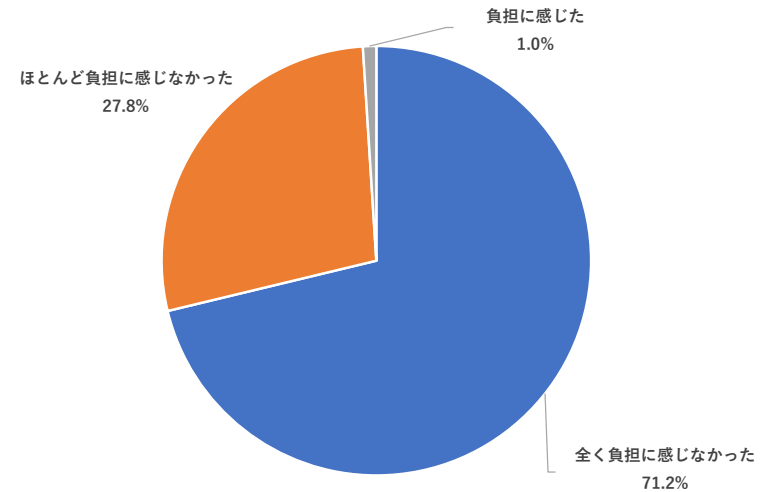


#### ② 届出窓口

（設問4）窓口サービス課では、令和6年3月25日から「書かない窓口」を導入しています。

「書かない窓口」は、職員が来庁者に代わって手続きの書類の作成をサポートし、来庁者に記入いただく項目を最小限に抑えることで利便性の向上を目的としています。

本日の手続きにおける、書類への記入の負担についてどのように感じましたか？



証明書発行窓口では、全体の72%、届出窓口では全体の99%が、「書かない窓口」に満足と回答しています。  
また、「不満」「とても不満」を選択した理由として54%の方が「追加で記入する必要があるよう、すべて印刷するようにしてほしい」と回答しており、書く手間をより減らしたいと感じている方が多いことがわかります。