



窓口に関するアンケート調査のお願い



このアンケートは、庁舎窓口における今後のより良い市民サービス向上と職員の業務効率化を推進するために実施するものです。ご協力の程よろしくお願いいたします。

（集計結果は、窓口サービス向上の目的にのみ使用いたします） 稲敷市窓口検討委員会

問1 あなたの年齢（年代）を教えてください。（1つに☑）

☐10代 ☐20代 ☐30代 ☐40代 ☐50代 ☐60代 ☐70代 ☐80代以上

問2 お住まいの地区を教えてください。（1つに☑）

☐江戸崎地区 ☐新利根地区 ☐桜川地区 ☐東地区 ☐稲敷市外

問3 今回の来庁目的は（複数になる時は主な目的）何ですか。（1つに☑）

☐証明書発行 ☐転出・転入の届出 ☐マイナンバーカード ☐各種申請 ☐相談
☐おくやみ手続き ☐納税（納付） ☐その他（ ）

問4 市役所（支所等を含む）の利用頻度はどのくらいですか。（1つに☑）

☐毎日 ☐週に1～数回 ☐月に1～数回 ☐年に1～数回
☐数年に1回 ☐はじめて

問5 目的の窓口までの案内、案内看板はわかりやすかったですか。（1つに☑）

☐わかりやすい ☐どちらとも言えない ☐わかりにくい

問6 窓口で受付してから用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか。（1つに☑）

☐良かった（早い） ☐どちらとも言えない ☐悪かった（遅い）

問7 職員の対応（言葉づかい・身だしなみを含む）は良かったですか。（1つに☑）

☐良かった ☐どちらとも言えない ☐悪かった

問8 来庁者が記載台で申請書を手書きで記入することなく、マイナンバーカードや運転免許証等を活用して、各種申請や届出などの手続きができる「書かない窓口」の導入を検討しています。この取組みについて、どう思いますか。（1つに☑）

☐良い取組みである ☐どちらでもよい ☐実施しない方がよい

問9 マイナンバーカードを利用して、コンビニで住民票や印鑑証明書などを取得できることをご存知ですか。（1つに☑）

☐知らなかった ☐知っていて利用したことがある
☐知っているが利用したことはない（→問10へ）

問10 問9で「知っているが利用したことはない」を選んだ方に質問です。

利用していない理由をお聞かせください。(1つに☑)

- ☐証明書等を取得する必要がなかった ☐コンビニでの取得方法がわからない
☐コンビニでは取得できない証明書だったため ☐窓口に来た方が早い/便利である
☐マイナンバーカードを持っていない
☐その他（ ）

問 1 1 稲敷市では、市役所に来庁しなくても、自宅からパソコンやスマホを利用して電子申請等ができる「行かない窓口」を推進しています（対応できない手続きもございます）。「行かない窓口」を利用したことがありますか。（1つに☑）

- ☐利用したことがある ☐利用したことはないが、機会があれば利用したい
☐あまり利用したくない（→問12へ）

問12 問11で「あまり利用したくない」を選んだ方に質問です。

利用したくない理由は何ですか。(該当するものすべてに☑)

- ☐パソコンやスマホを持っていない ☐電子申請の利用方法がわからない
- ☐利用したいサービスが電子申請に対応していない（対応しているのか分からない）
- ☐窓口に来た方が早い（その場で手続きを終わらせたい）
- ☐窓口で相談したい（相談する必要がある）ことがある
- ☐申請書を書類で出したい（直接渡したい、控えを残したい、等）
- ☐その他（ ）

問 13 近年、近隣自治体で、市役所の受付時間を短くする取組み（緊急時の対応などを除き、窓口受付時間を 8:45～16:30 にするなど）が始まっています。窓口の受付時間を短くし、空いた時間を郵送や電子での申請処理、職員間の打合せや情報共有による業務改善のための時間として確保するほか、職員の働き方改革を進めるための取組みです。この取組みについて、どう思いますか。（1 つに ☒）

- ☐ 良い取組みであり実施しても良い
- ☐ 電子申請や時間外窓口など、代替りの手段があるなら実施しても良い
- ☐ どちらでも良い
- ☐ 窓口を利用できるのが朝（夕方）だけなので、実施しない方が良い
- ☐ 理由に関わらず実施しない方が良い
- ☐ その他（

問 14 窓口に関するご要望、ご意見等がございましたら記入してください。

ご協力ありがとうございました。