

令和5年度  
窓口アンケート調査結果

横手市役所  
国保市民課

YOKOTE  
CITY

# 窓口アンケート実施概要

---

## • 目的

市民の皆様からのご意見・ご要望をお聞きし、国保市民課窓口業務のサービス向上及び改善に役立てること

## • 実施期間

令和5年12月25日から令和6年2月29日

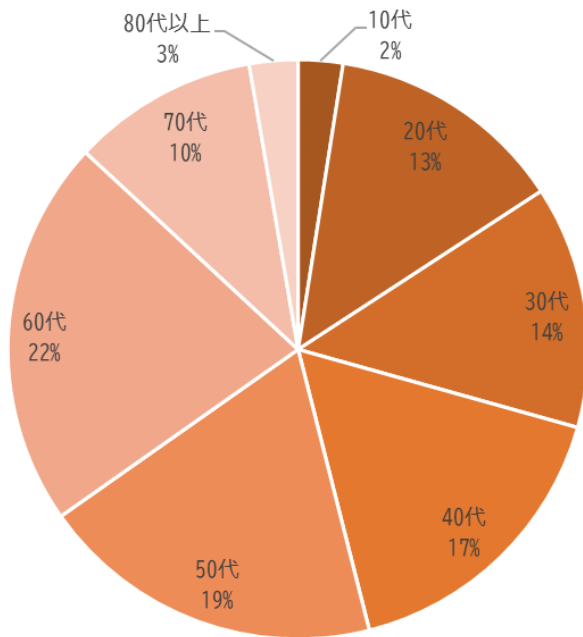
## • アンケート配布、回収方法

- 横手市役所本庁舎1階1番から6番の各窓口でアンケート用紙を配布。
  - 回答は同窓口にて用紙を直接回収または回収箱に入れていただいた他、Web上でも回答いただく方法をとった。
- 
- 
-

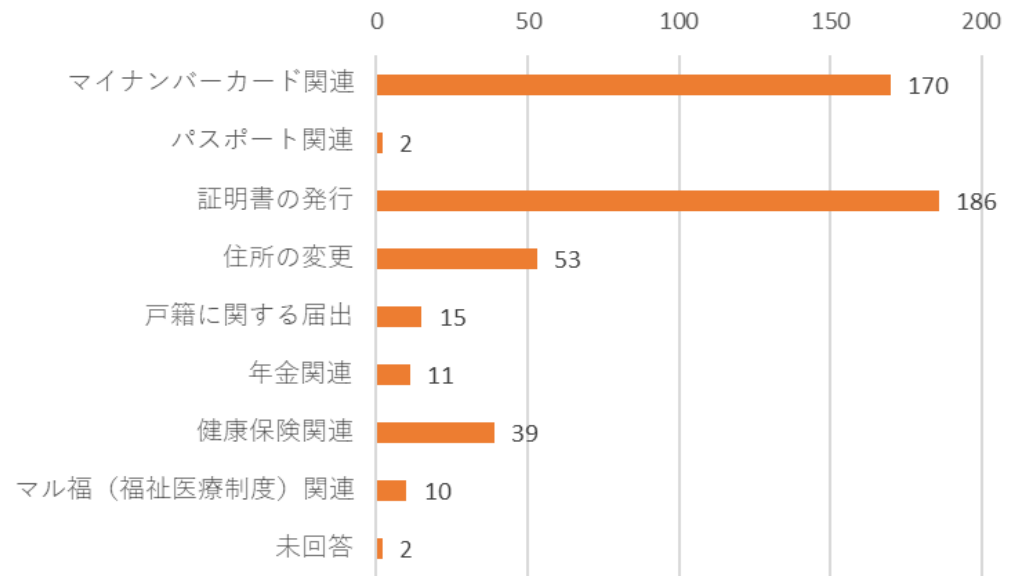
# 回答者の標本構成

• アンケート総回答数 443件

• 年齢分布



• 来庁手続き内訳

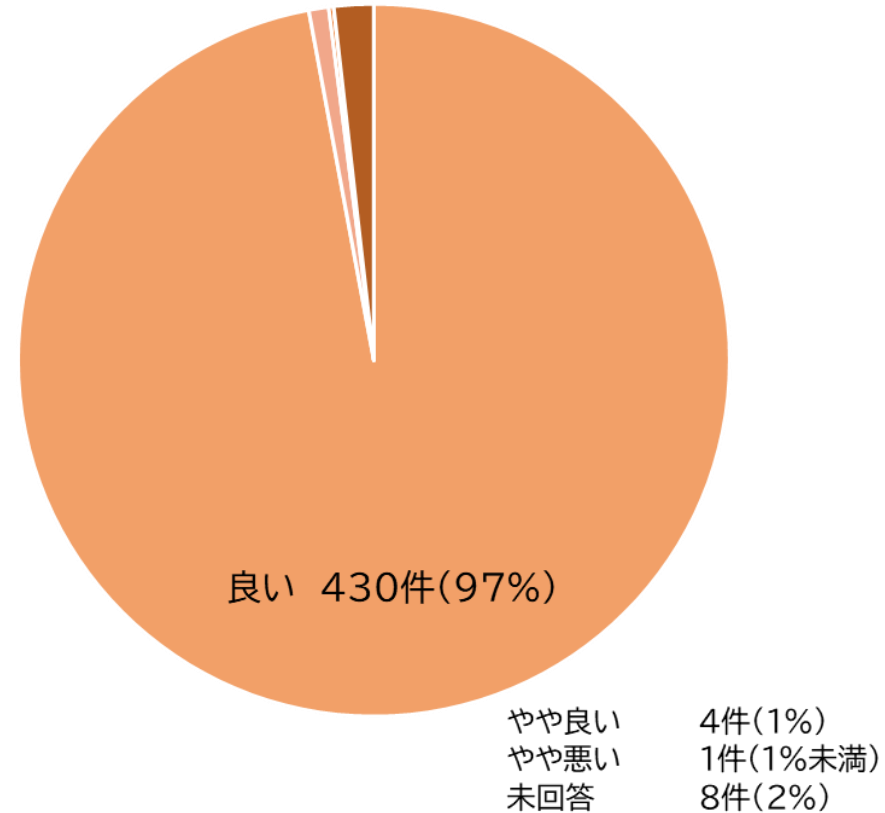
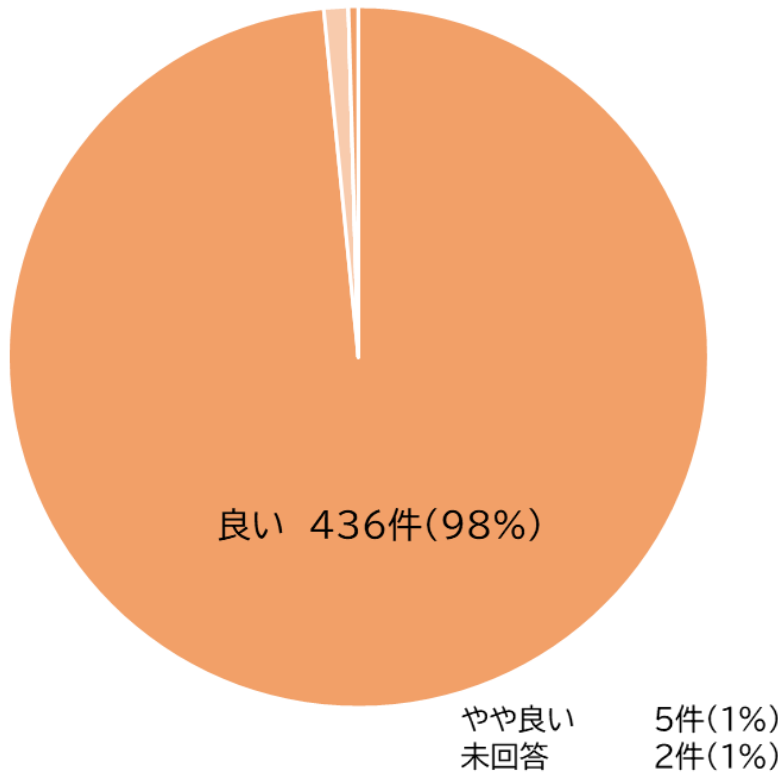


# アンケート調査結果

Q：窓口サービスはいかがでしたか

・ 職員のことば遣い

・ 職員の状態

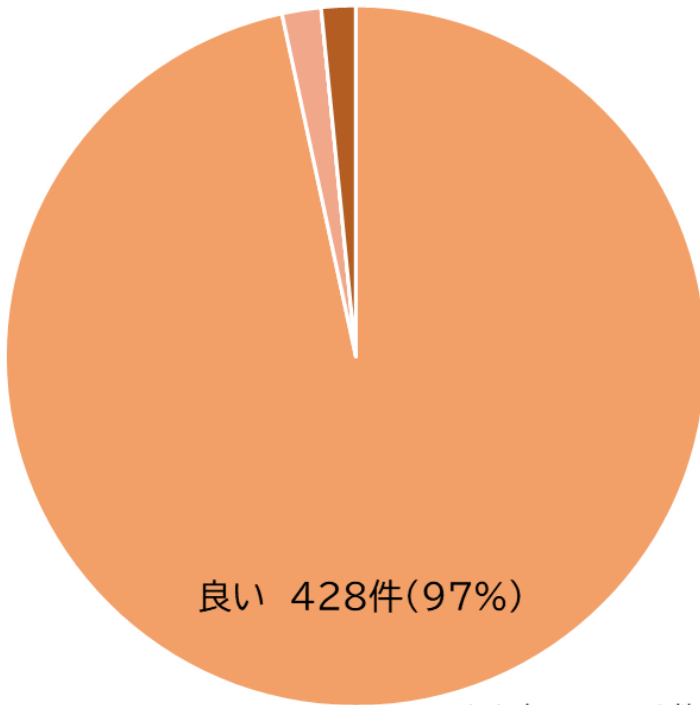


# アンケート調査結果

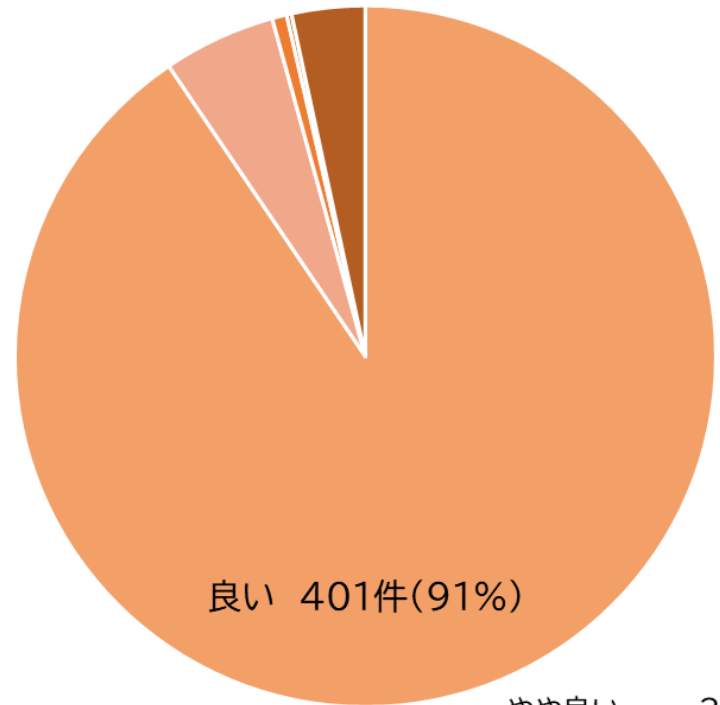
Q：窓口サービスはいかがでしたか

・ 職員の身だしなみ

・ 待ち時間の長さ



やや良い 8件(2%)  
未回答 7件(1%)



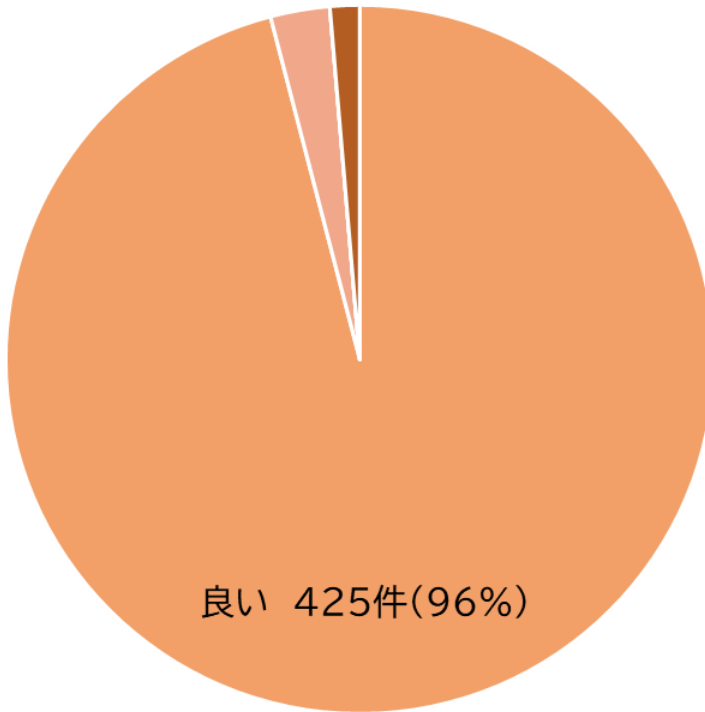
やや良い 23件(5%)  
やや悪い 3件(1%)  
悪い 1件(1%未満)  
未回答 15件(3%)

# アンケート調査結果

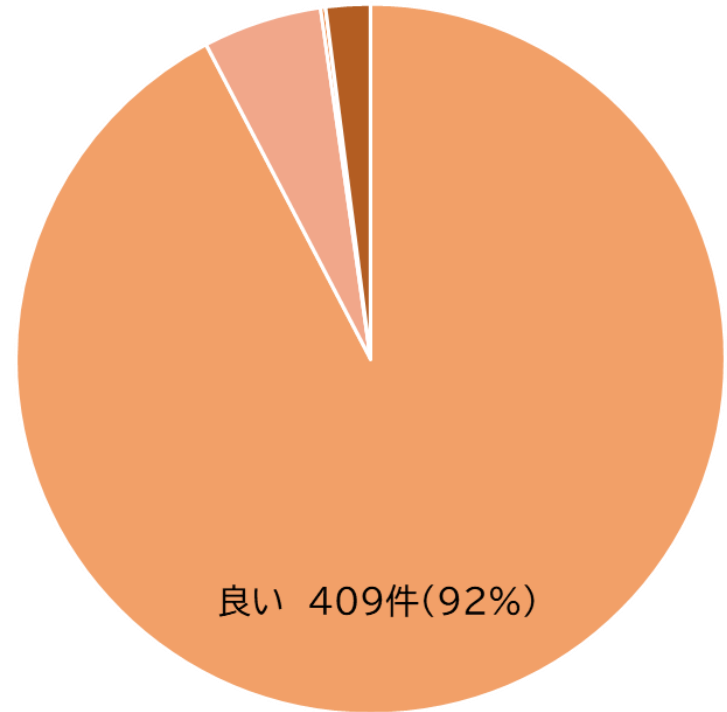
Q：窓口サービスはいかがでしたか

・説明の分かりやすさ

・申請書の分かりやすさ



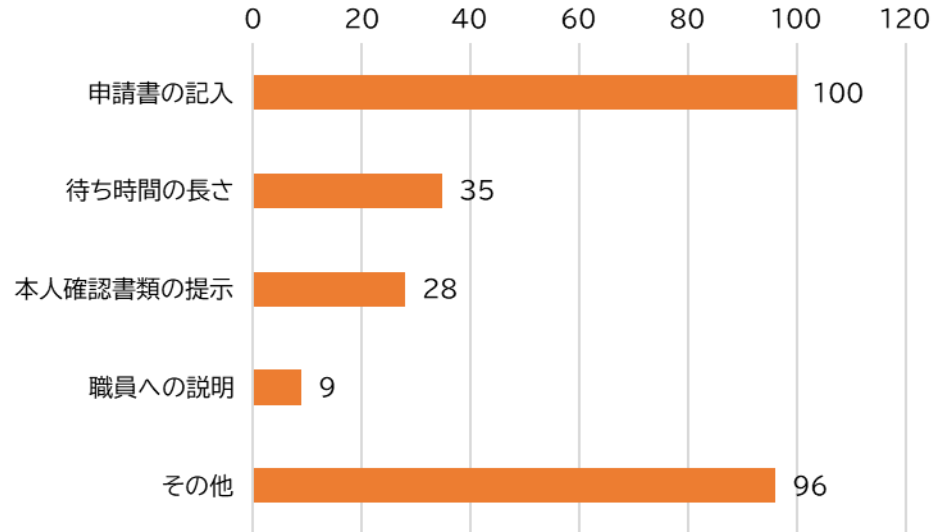
やや良い 12件(3%)  
未回答 6件(1%)



やや良い 24件(5%)  
やや悪い 1件(1%未満)  
未回答 9件(2%)

# アンケート調査結果

Q：手続きをする際に負担に思うことはありますか

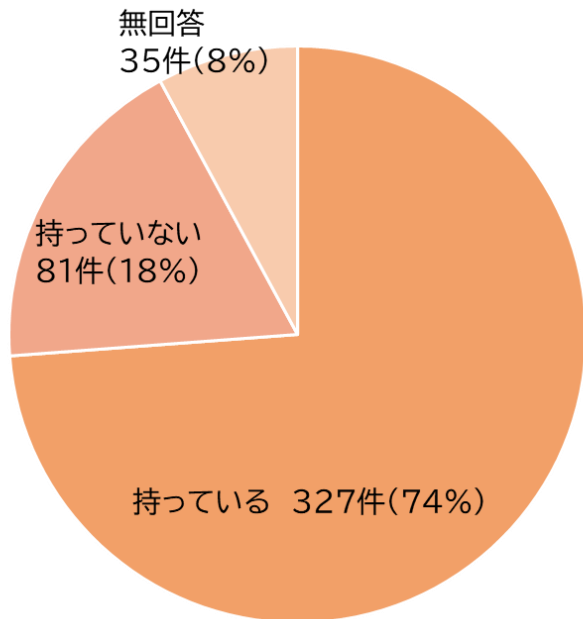


## その他コメント

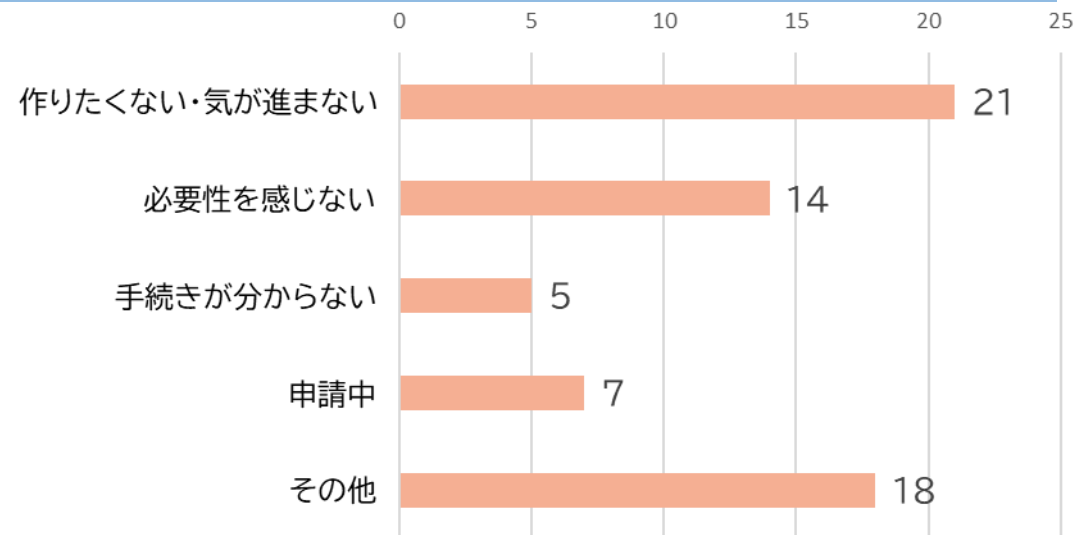
- 母の申請の付きそいできたが、母だけだったら大変だと思う。
- 目が悪いので記入する台にLEDライトあるとありがたいです。テーブルの上にライトない。
- 平日しか手続きできない事。平日でなければできないのがやや負担。
- 市役所までの移動。行くのが大変、仕事で時間がない。土日祝もやってもらいたい。来る時間がない。
- 条里でできるもの、できないものがあり、中々、都合がつかない
- 手続きの際、必要書類が複数必要であった場合、不備があったり、書類不足で再度、来庁することになると大変に思います。
- マイナンバーカードで取得するのに時間、曜日の制限がある。
- 暗証番号が職員にみられること。

# アンケート調査結果

Q：マイナンバーカードを持っていますか



## 持っていない理由について



## 持っていない理由について、その他コメント

- 必要性を感じない。5年に1回の書きかえ等、歩けない年よりは？
- 制度がわからない。ポイントをあげることだけ。
- 単なる気後れ(サボタージュ)です。
- 作る時間がなかった。作る時期を見失った。
- 不備の続発
- 土日で申請出来る場所が分からない。
- 作るメリットを感じないが、ほぼ強制みたいな現状が不快

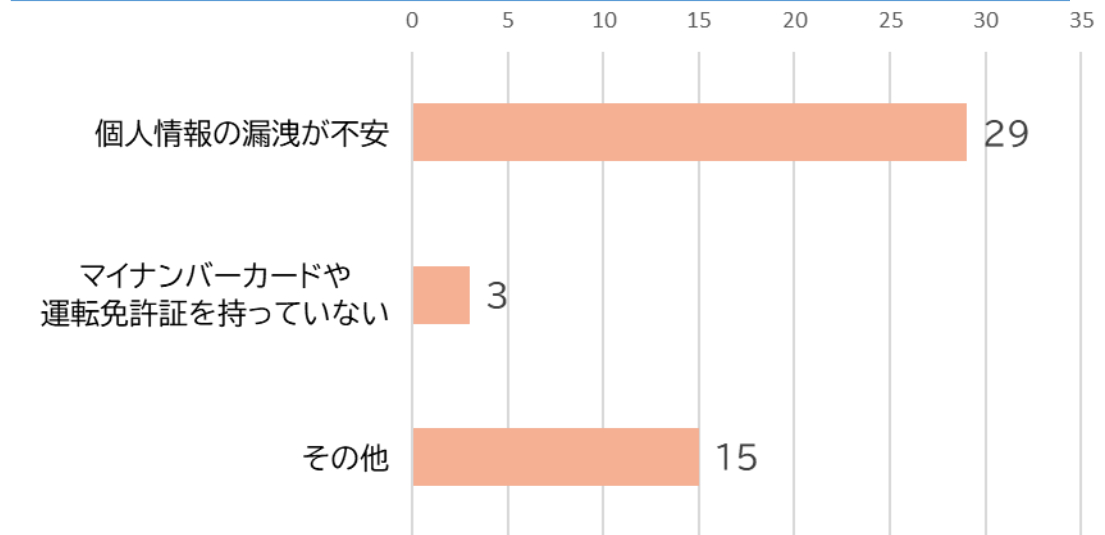
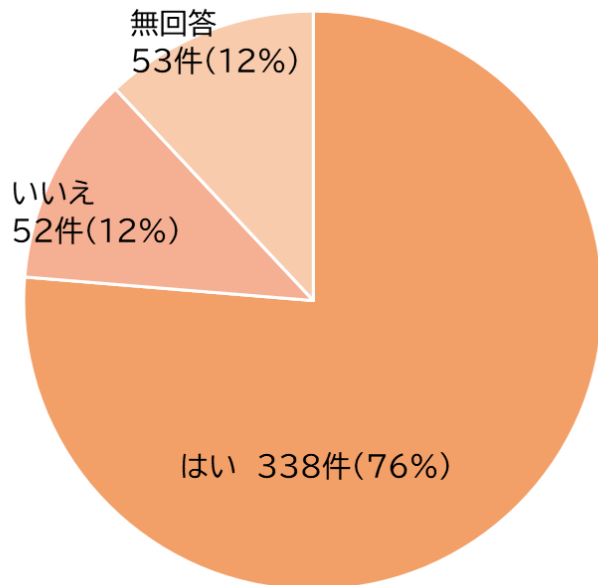


# アンケート調査結果

Q：申請書作成支援システムを使用したいと思いませんか

申請書作成支援システムとは、マイナンバーカードもしくは運転免許証の情報を利用し、名前や住所を予め申請書に印字することで申請書の記入時における負担を軽減するシステムです。

いいえの理由について



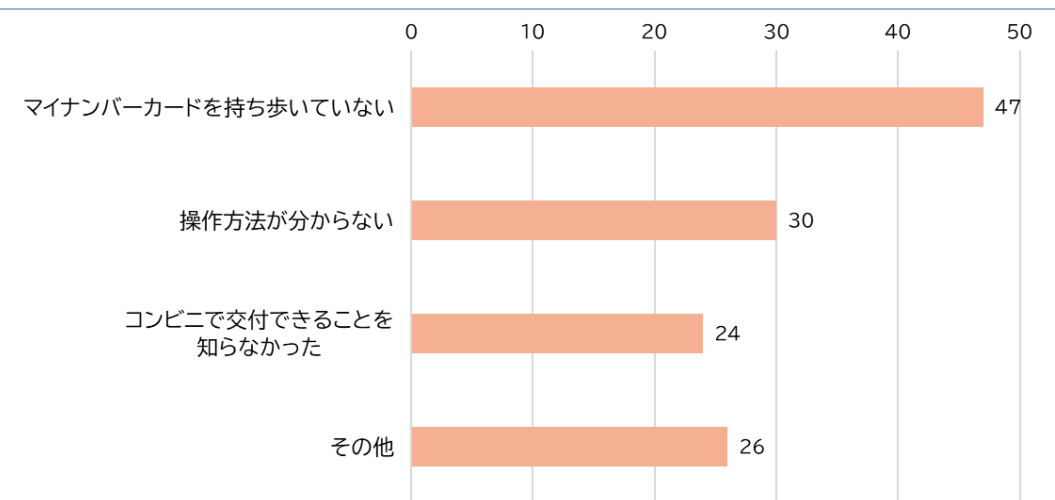
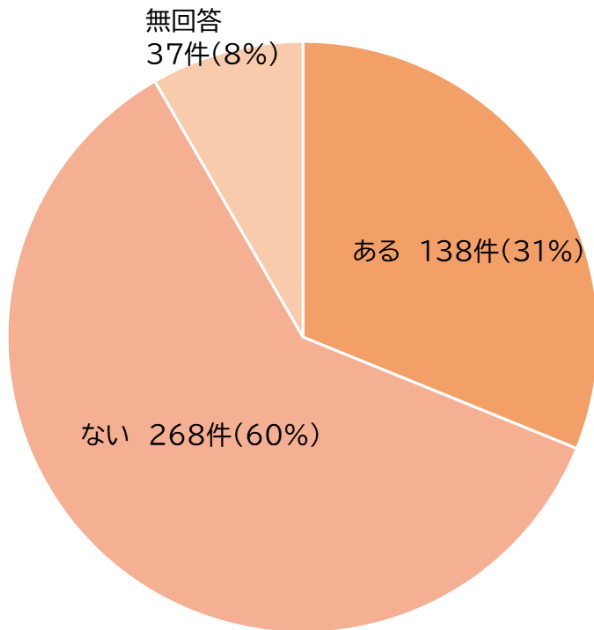
いいえの理由について、その他コメント

- きちんとした制度で、誰にでも平等であれば。
- やはり大変。
- このままで不便を感じていないため。
- 今の時点では必要ないから。
- 対面で説明してもらった方が理解しやすいから。年齢もいっているのです。

# アンケート調査結果

Q：証明書（住民票や印鑑登録証明書など）のコンビニ交付を利用したことがありますか

利用したことがない理由について

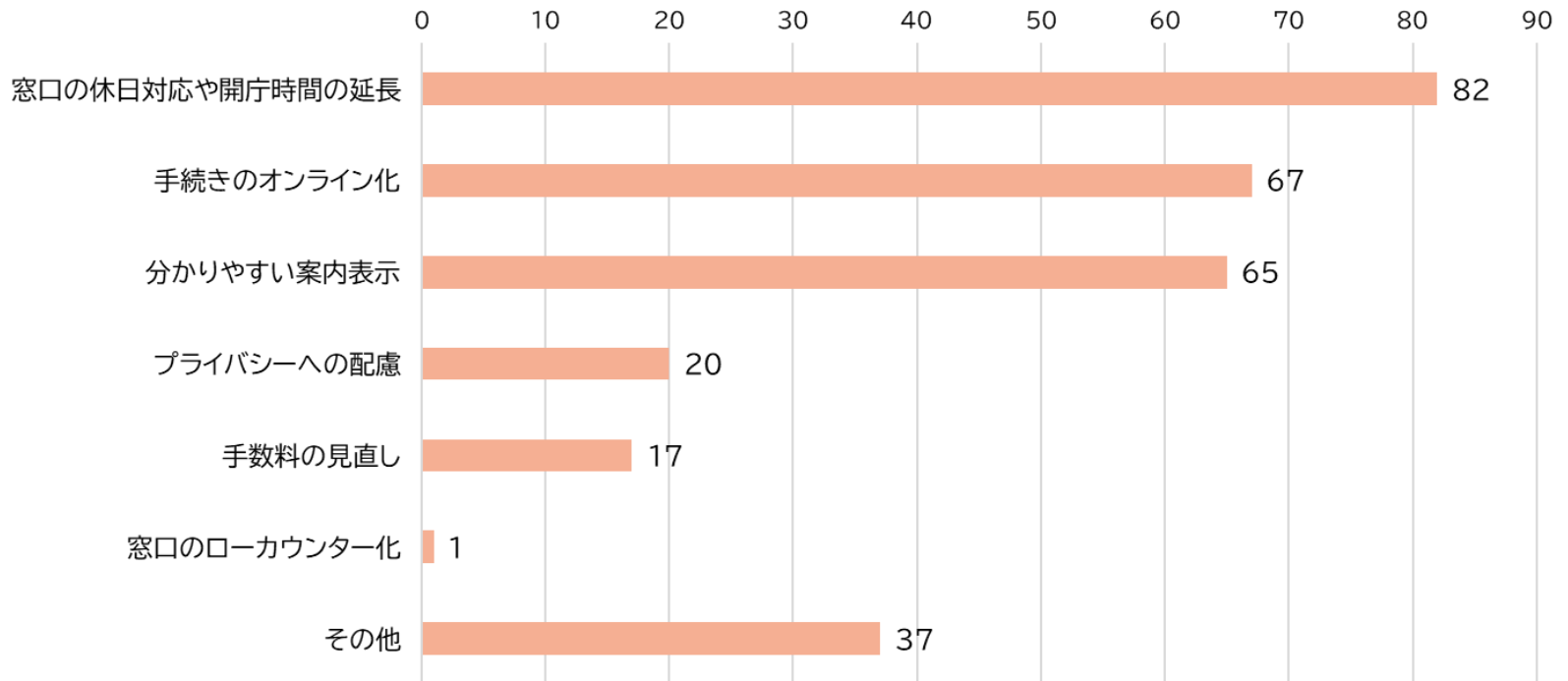


いいえの理由について、その他コメント

- 暗証番号を覚えていない
- 聞ける人がいないと不安、コンビニでしたくない
- 市役所が近い、市役所に来ることが多い
- 使ったことがない、機会がない
- 必要ない
- 時間がかかりそう
- カードを作っていない
- 特に理由はない

# アンケート調査結果

Q：窓口対応や手続きについてご要望があればお聞かせください。



## 自由コメント

- 待時間の短縮化。
- コンビニで全ての書類が手軽に出来れば。
- 銀行のようにすわって対応できたらおちついて聞くことができる。
- 手続きでも利用する方が便利で有利になるようにご案内してほしい。
- 現状でよい。

# 調査結果について

---

窓口アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

窓口対応については、おおむね良い評価をいただいておりますが、手続きなどについては様々なご意見やご要望をいただいております。

これらの皆様のお声は、職員間で情報共有をはかり、更なる窓口サービスの向上に役立てるとともに、今後の業務改善や施策の策定などに活用させていただきます。

引き続きご意見ご要望がありましたら、遠慮なく窓口職員などへお伝えいただければと思います。

