

市民アンケート結果

① 調査目的

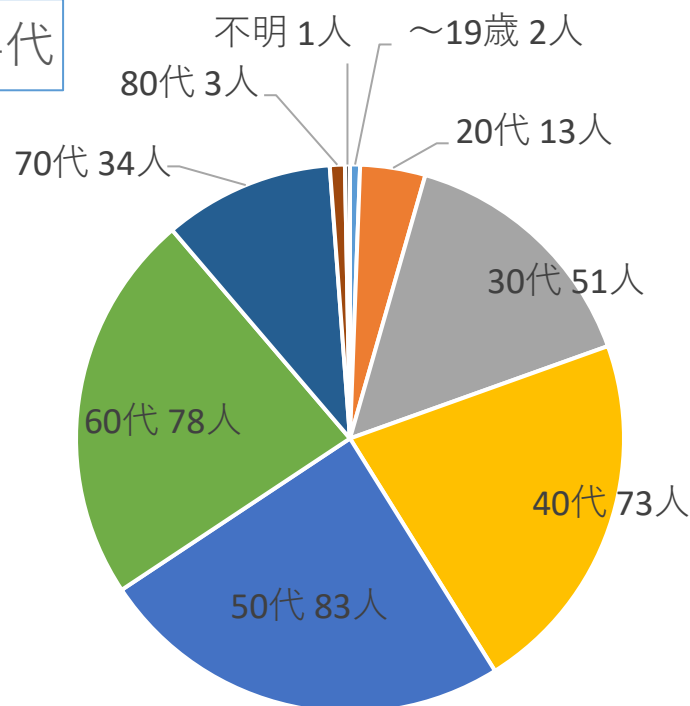
市民の窓口利用状況、見直しに対する意見や懸念事項を把握し、市民から理解を深めるための基礎データ収集のため

② 調査期間 7/6(月)から8/7(金)まで

③ 回答数 338人

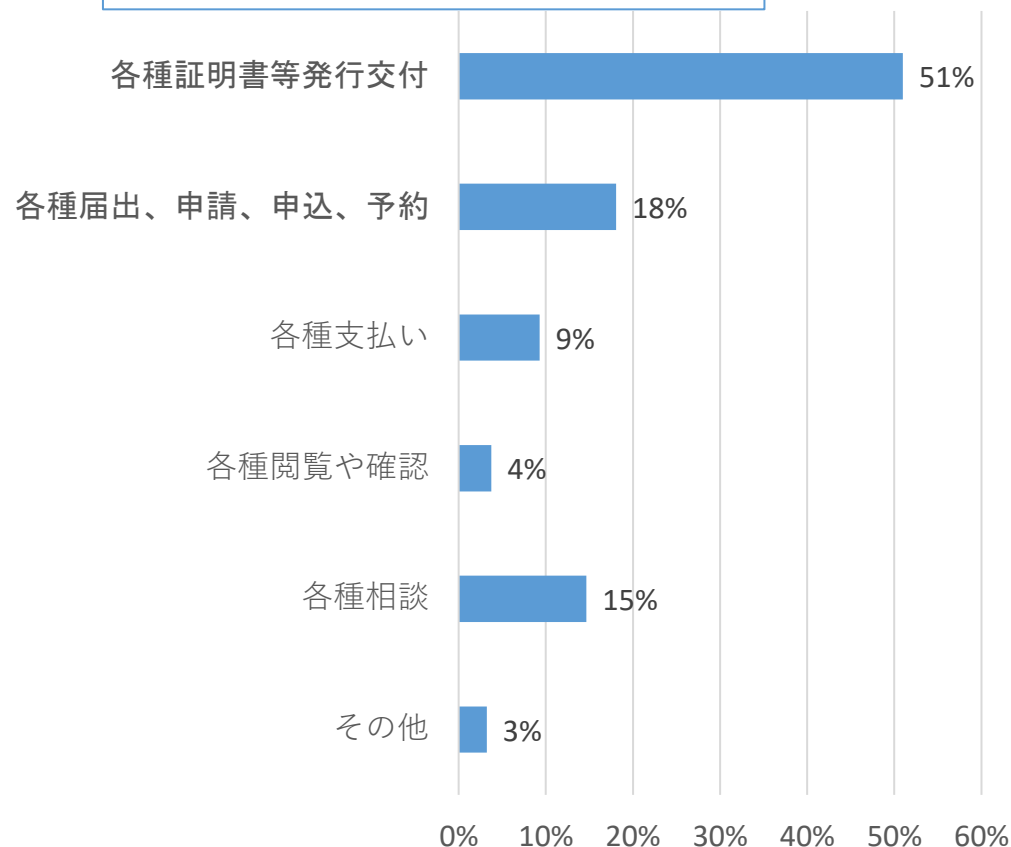
④ 分析 下記のとおり

年代



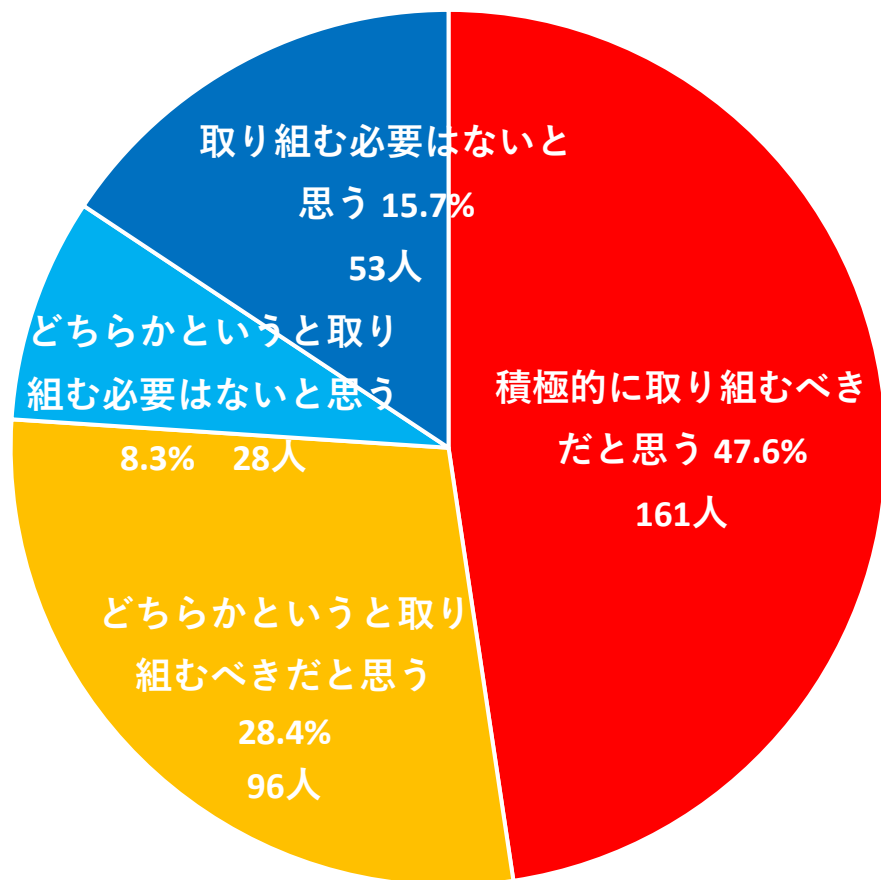
どんな手続きで来庁しますか

複数回答

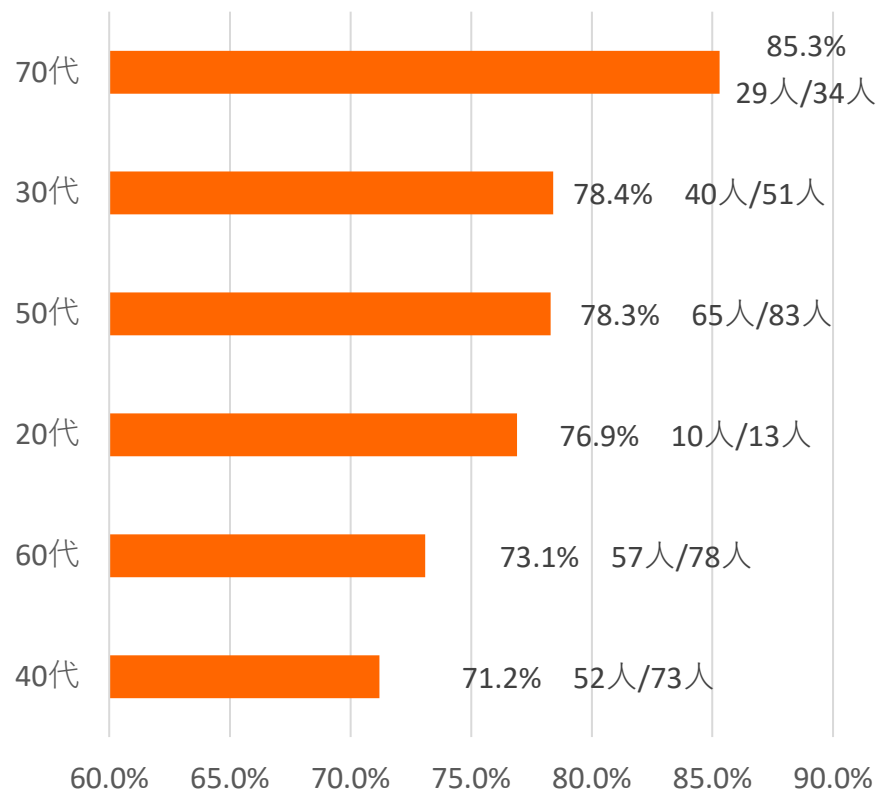


市民アンケート結果

見直し(短縮)による取組みについて



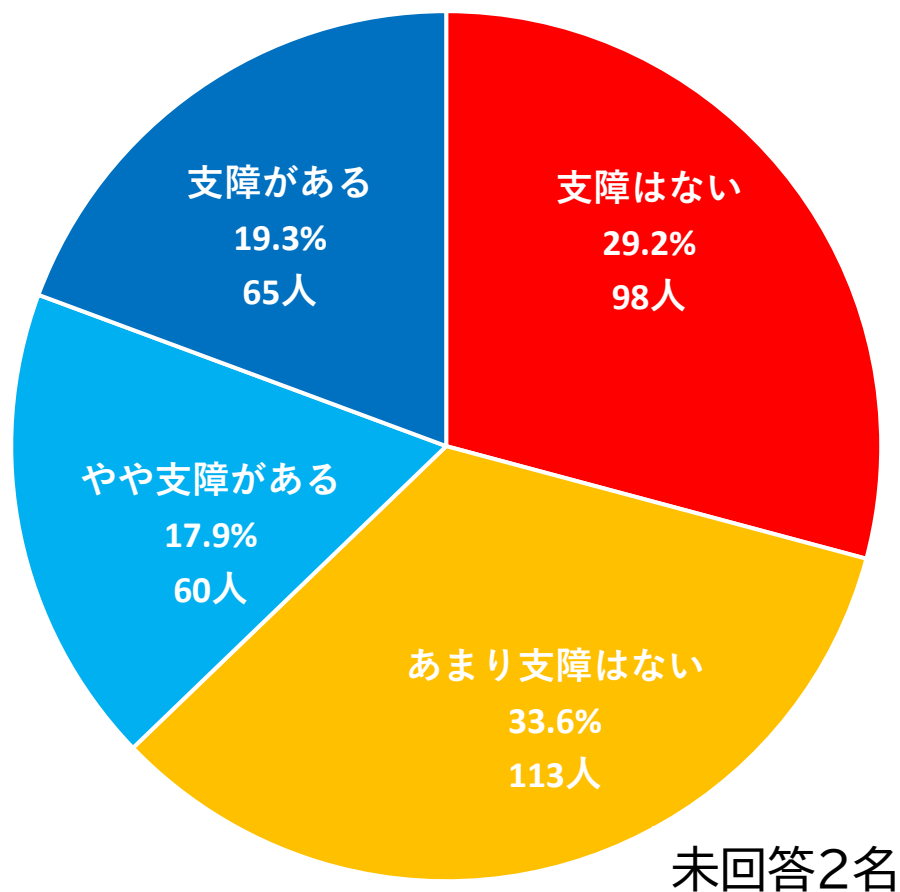
年代別(積極的に取り組むべき／
どちらかというところ取り組むべき)



全年代で7割超(全体で76%)の方より取組の趣旨をご理解いただく

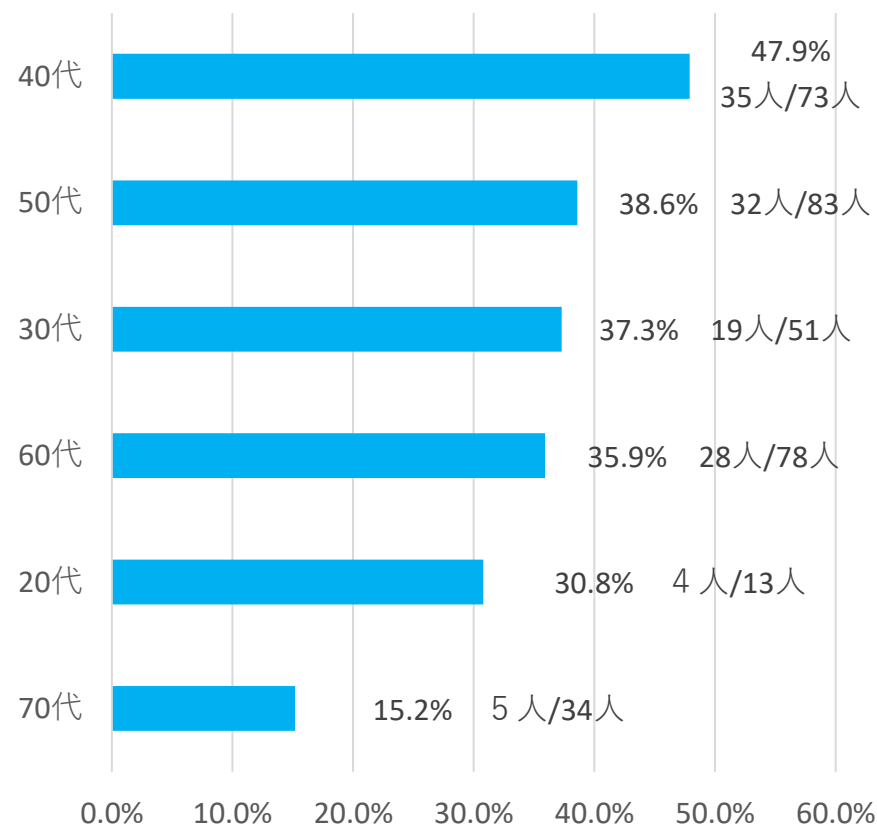
市民アンケート結果

支障の程度はどのくらいですか



年代別

(支障がある／やや支障がある)



趣旨をご理解いただく一方で40代を中心とする現役世代より支障の懸念(約37.2%)があり、以下のとおり対応する。

市民アンケート結果

支障事例と自由意見に対する市の対応方針

N o	市民の主な懸念	市の対応方針
①	平日勤務者が来庁しにくくなる	短縮時間帯の来庁者は全体の約10%。来庁用件の多くを占める証明書発行手続きでは約71%がコンビニ交付等で代替が可能。代替手段の拡充と丁寧な周知に努める。
②	高齢者・デジタルに不慣れな方が取り残される	オンラインでの申請が難しい方のために窓口対応は継続。利用支援や相談体制を充実させ、誰一人取り残さない窓口サービスを目指す
③	相談・複雑な手続きが時間内に完了できない	予約制の導入やワンストップ対応、手続きの簡素化を検討し、市民が安心して手続きできる体制を整える
④	時差出勤・シフト制で対応できるのではないか	課間の連携や引継ぎ等の課題があるため、試行実施の結果を踏まえ、今後の検討課題として研究する
⑤	土日・休日開庁をしてほしい	働き方の多様化を踏まえ、市民の利便性向上策の一つとして、試行実施の結果を踏まえて検討する
⑥	効果を具体的な数字で示し、検証・公表してほしい	1日5.1時間・年間約300万円という時間外勤務の現状について試行実施の効果を検証し、公表する
⑦	窓口対応の質・接遇を改善してほしい	職員研修を強化するとともに、創出された時間を活用した情報共有により、窓口サービスの質の向上を図る

・いただいたご意見を踏まえ、試行実施を通して本格実施に向けて検証と改善を重ねます。

・市民サービスの維持向上と持続可能な行財政運営の両立を目指します。