

「窓口サービスのあり方に関するアンケート」結果

1. 調査概要

目 的：市民サービスの利便性及び質の向上を図るため、窓口サービスのあり方について、ご意見・ご要望を伺う。

対 象 者：市内在住者

実施時期：令和7年12月26日（金）～令和8年1月30日（金）

2. 結果概要

回答数：407 件

Q1：性別

回答しない：5人

女性：200人

男性：202人

Q2：年齢

10歳代：2人

20歳代：29人

30歳代：41人

40歳代：58人

50歳代：81人

60歳代：80人

70歳代以上：115人

※無回答：1人

Q3：地域

その他：17人

美濃山・欽明台：37人

東部：15人

八幡・川口：144人

男山：133人

橋本：57人

※無回答：4人

Q4：市役所窓口の利用頻度

週に1回～数回：5人

ほぼ利用しない：54人

2・3年1回～数回
：38人

月1回～数回：70人

年1回～数回：236人

※無回答：4人

Q5：主な利用時間帯（複数回答可）

決まっていない：121件

8時30分～9時：35件

16時30分～17時15分
：20件

9時～12時：183件

13時～16時30分：78件

12時～13時：29件

※無回答：2人

Q6：Q5で下記時間を選択した人の来庁時間の変更可否
(8時30分～9時、16時30分～17時15分)

不可：19人

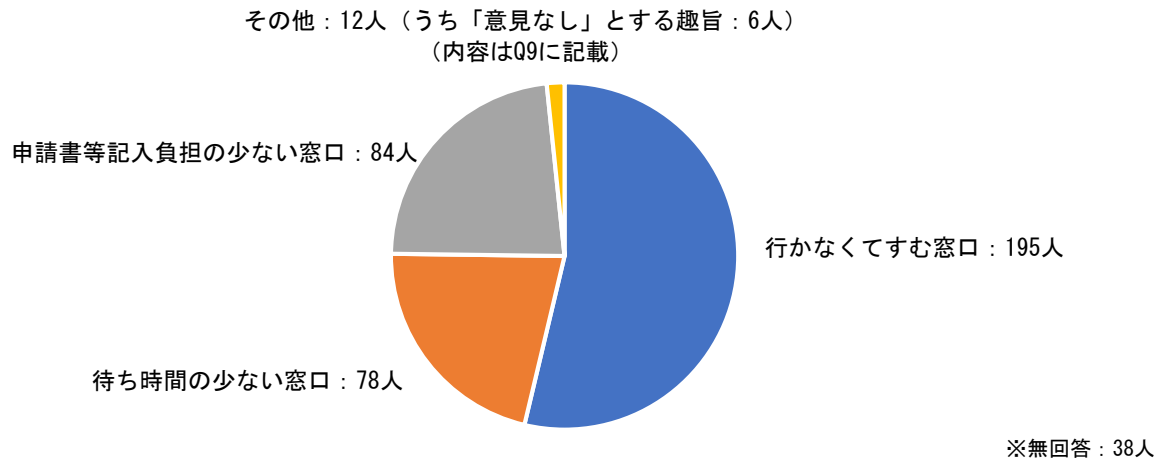
Q7：Q6で不可を選択した理由
仕事の都合：17人
無回答：2人

可：30人

※無回答：3人

※8：30～9：00及び16：30～17：15の両方を選択：3人

Q8：市役所の手続きについて実現できると良いこと



Q9：その他意見（Q8を含む）（85件）

- ・窓口対応や接遇を高く評価するご意見（27件）
どの窓口に行っても対応が丁寧、受付の対応が良い等
- ・窓口対応や現状の手続きへの改善要望等に関するご意見（11件）
会話等が聞かれないような配慮が必要、担当窓口がわかりづらい等
- ・時間外・休日窓口の設置に関するご意見（11件）
土日・夜間・時間外窓口の開設の要望（市役所またはショッピングモール等）
- ・手続きのデジタル化や効率化・負担軽減に関するご意見（10件）
各種手続きのオンライン化を進めて欲しい、混み時間がわかるようにして欲しい等
- ・窓口時間の短縮に関するご意見（8件）
時代の流れなので仕方がない、16時30分で閉まるのは早い等
- ・アクセスの改善や地域窓口に関するご意見（4件）
市役所までの交通の便が良くない、近所に手続きできる場所があると良い等
- ・その他のご意見（14件）
引き続き住みやすいまちづくりをして欲しい、本庁舎1階を明るい雰囲気にして欲しい等