

## 窓口来庁者アンケートの実施結果について

全庁共通発券機やフロア案内人等による区役所本庁舎の窓口サービスについて、来庁者の満足度向上につながっているかの効果を検証するため、窓口来庁者アンケートを実施した。

### 1 実施期間

令和7年6月23日(月)～令和7年6月27日(金)

(参考)昨年度実施期間 令和6年8月22日(木)～令和6年8月29日(木)

### 2 実施方法

紙及びWEB(LoGoフォーム)

### 3 実施場所

本庁舎2～4階、7～9階

### 4 回収結果

2,194件(回収率:17.6%)

(参考)調査実施期間における来庁者数計:12,466人

### 5 アンケートの実施結果

別紙のとおり

### 6 窓口サービス向上に向けた今後の取組み

- ・複数窓口の利用者に係る待ち時間等の短縮

待ち時間や複数手続きに要する時間に関する改善要望を踏まえ、窓口間の手続きを連携し、複数の窓口を利用する際の利便性を高める方策を検討する。

- ・氏名等を自動で印字するシステムの案内周知

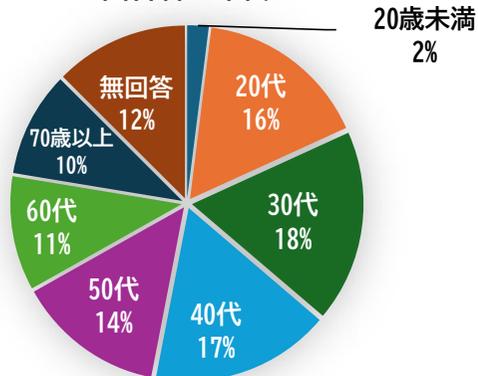
マイナンバーカードや運転免許証を読み取って申請書に印字するシステムについて、動画サービスの活用による周知や来庁時における適切な利用案内により、引き続き来庁者の書く負担の軽減を図っていく。

- ・わかりやすい案内表示等の検討

案内表示に関する要望を受け、来庁者が目的の窓口にて円滑に手続きができるよう改善を進める。

回答状況

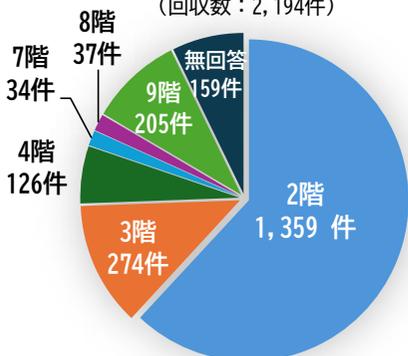
回答者の年代



来庁者全体では30代・40代・20代の順に多かった。

フロアごとの回答数

(回収数：2,194件)

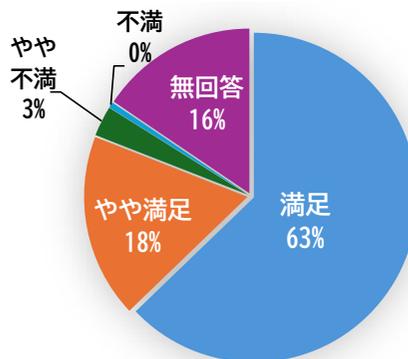


2階、3階、9階の順に回答数が多かった。

【参考】  
調査実施期間（6/23-27）における  
来庁者数（人）及び回答率（%）

階	来庁者数	回答率
2	8,895	15.3
3	1,352	20.3
4	1,209	10.4
7	117	29.1
8	202	18.3
9	691	29.7
計	12,466	17.6

来庁満足度

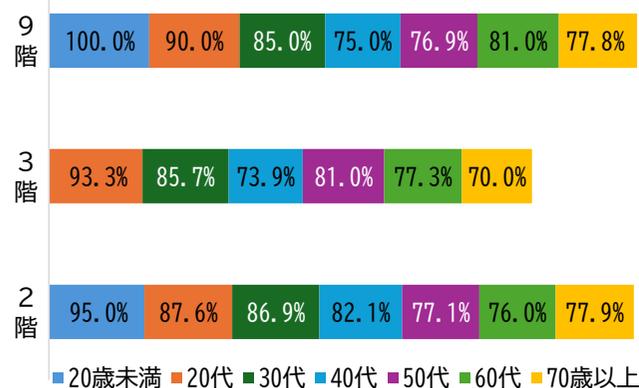


「満足・やや満足」の割合は81%だった。

・本庁舎にて展開する「なかのスマート窓口」（＝「迷わない」「動かない」「待たない」「書かない」「行かない」窓口）について、来庁者から「丁寧でわかりやすい」、「スムーズに手続きができた」、「一つの窓口でまとめて対応してくれて助かった」などといった評価をいただき、8割を超えた満足度を得ている。

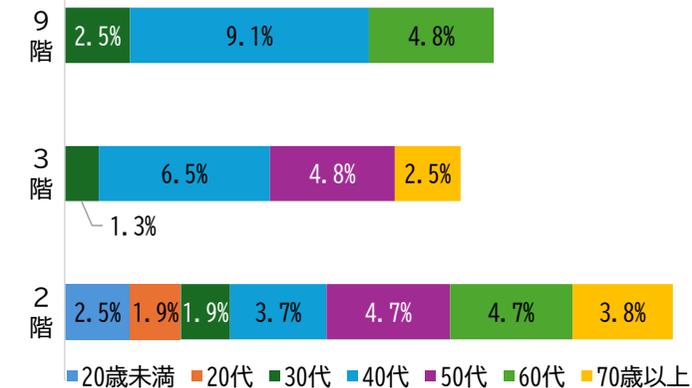
・一方で、待ち時間やフロアの混雑、案内表示等について不満の声もあった。

■フロア・年代別（2・3・9階）  
【満足・やや満足】



30代以下の満足度が高い結果となった。

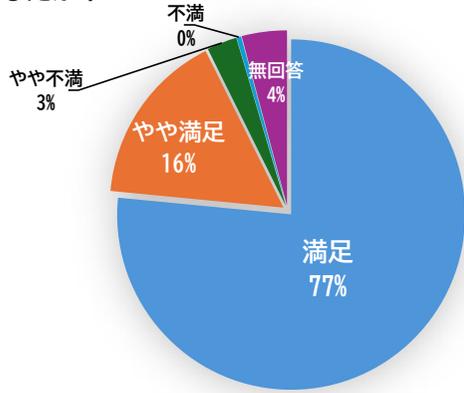
■フロア・年代別（2・3・9階）  
【やや不満・不満】



40代以上の割合が多かった。

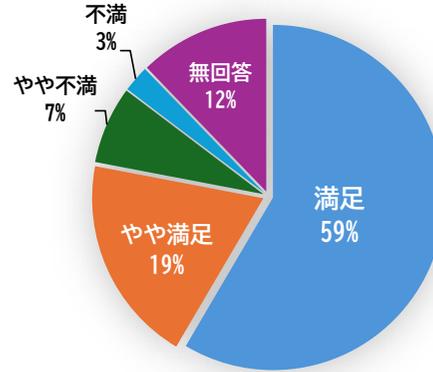
### 窓口来庁者アンケートの実施結果

ア. 総合案内や案内表示により目的の階まで迷わず行けましたか？



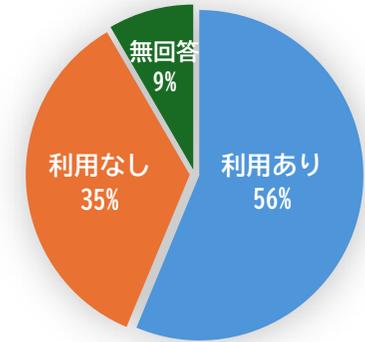
「満足・やや満足」の割合は93%となった。

イ. 待ち時間や窓口対応に要した時間はいかがでしたか？



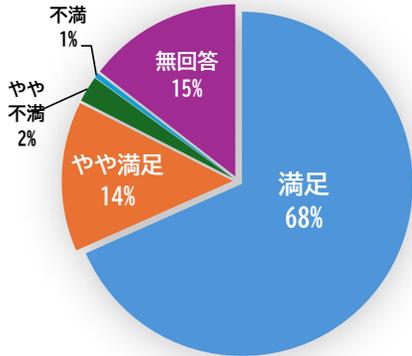
8割近くが満足している一方で、不満に思う割合も一定数存在している。

ウ. 複数の窓口を利用しましたか？



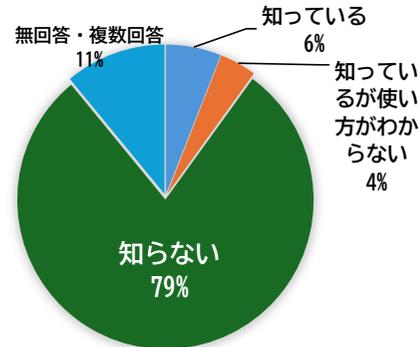
来庁者の半数以上が複数の窓口を利用していた。

エ. 複数の窓口での手続きを同じ階や近い階で済ませることができましたか？



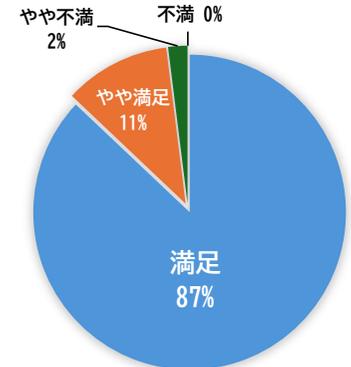
複数の窓口を利用した方でも、8割以上の来庁者が同じ階や近い階での手続きに満足している。一方で、手続きの流れや案内の順番、複数手続きに要する時間に関する不満の声もあった。

オ. 2, 3階に申請書に氏名等を自動で印字できるシステムがあるのをご存知ですか？



知らない方が79%と認知度が低い結果になった。

カ. マイナンバーカードや運転免許証を読み取って申請書に印字するシステムを利用することで書く負担は軽減されましたか？



印字システムを利用した方の満足度は高かった。