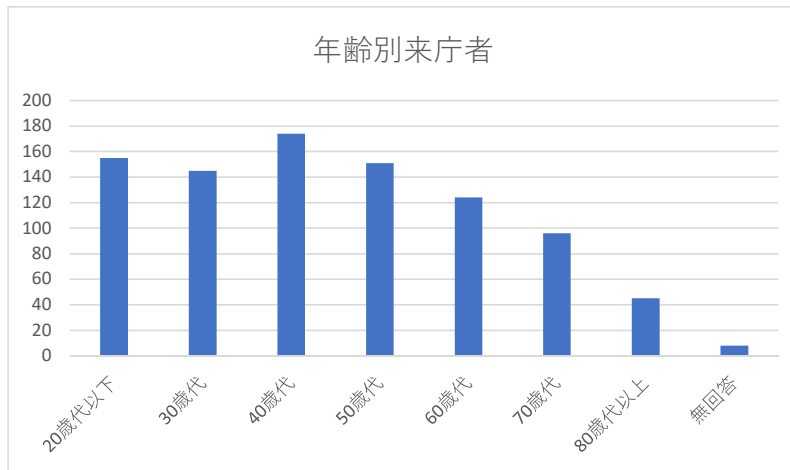


窓口業務改善のためのアンケート調査集計結果まとめ

回答数	898
うち発券番号なし	7
終了時刻なし	22

Q1.年齢

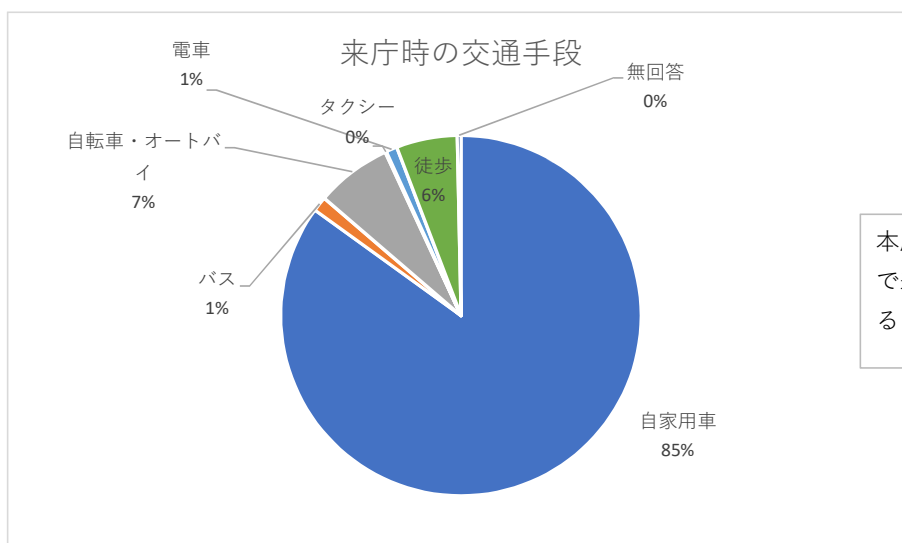
20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上	無回答
155	145	174	151	124	96	45	8
17.26%	16.15%	19.38%	16.82%	13.81%	10.69%	5.01%	0.89%



40歳代の方が19%と一番多いが、20～50代まで、さほど変わりはない。
40歳代以下で半数以上を、50歳代以下で7割ほどを占めている。

Q2.交通手段

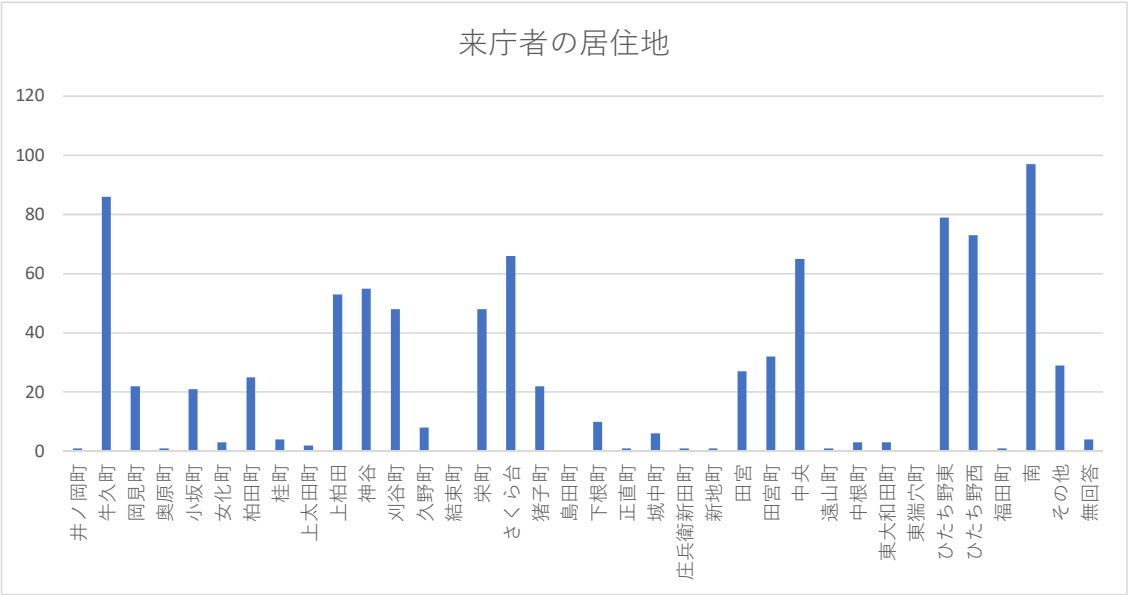
自家用車	バス	自転車・オートバイ	タクシー	電車	徒歩	無回答
763	12	61	1	9	49	3
85.44%	1.34%	6.83%	0.11%	1.01%	5.49%	0.34%



本庁舎は、自家用車で来やすい環境にあるといえる。

Q3.お住いの町名

井ノ岡町	牛久町	岡見町	奥原町	小坂町	女化町	柏田町	桂町
1	86	22	1	21	3	25	4
0.11%	9.58%	2.45%	0.11%	2.34%	0.33%	2.78%	0.45%
上太田町	上柏田	神谷	刈谷町	久野町	結束町	栄町	さくら台
2	53	55	48	8	0	48	66
0.22%	5.90%	6.12%	5.35%	0.89%	0.00%	5.35%	7.35%
猪子町	島田町	下根町	正直町	城中町	庄兵衛新田	新地町	田宮
22	0	10	1	6	1	1	27
2.45%	0.00%	1.11%	0.11%	0.67%	0.11%	0.11%	3.01%
田宮町	中央	遠山町	中根町	東大和田町	東端六町	ひたち野東	ひたち野西
32	65	1	3	3	0	79	73
3.56%	7.24%	0.11%	0.33%	0.33%	0.00%	8.80%	8.13%
福田町	南	その他	無回答				
1	97	29	4				
0.11%	10.80%	3.23%	0.45%				



Q4.来庁のご用件（複数回答）

証明書申請

住民票	印鑑証明書	戸籍証明	税証明
163	108	123	73

住所変更・届出

転入	転出	転居	死亡	出生	婚姻	離婚
83	48	19	4	10	6	2
死亡後手続	印鑑登録	その他				
10	23	9				

マイナンバー

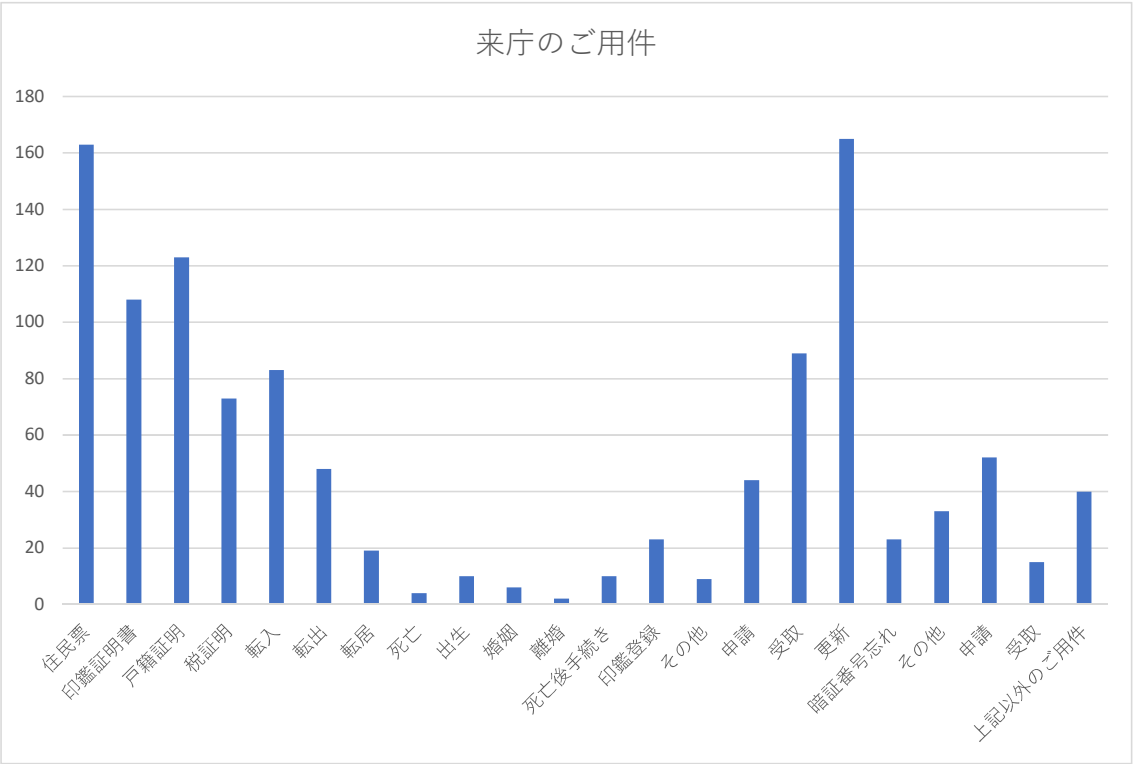
申請	受取	更新	暗証番号忘れ	その他
44	89	165	23	33

パスポート

申請	受取
52	15

その他

上記以外 のご用件
40

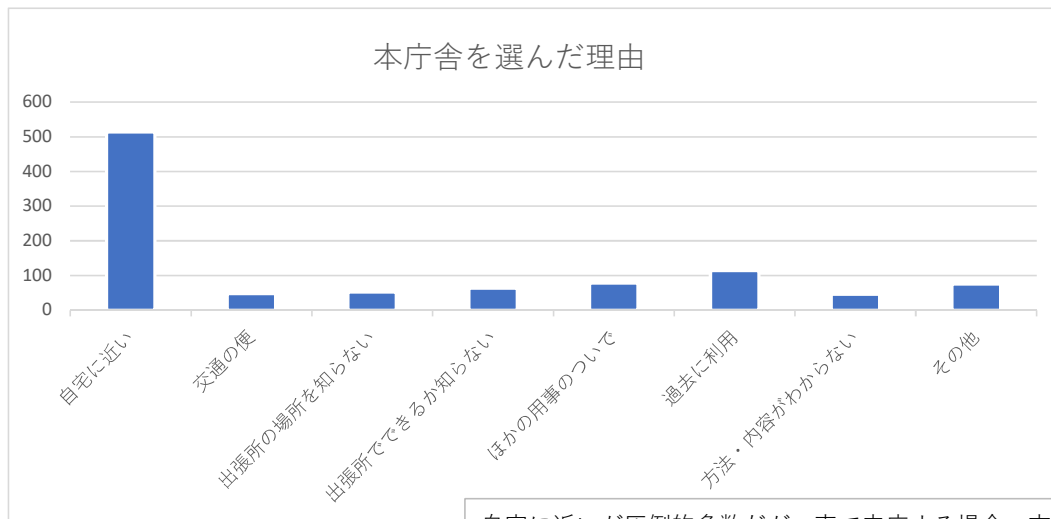


来庁した用件としては、住民票や印鑑証明書、戸籍証明書、マイナンバーカードの更新が多い。住民票や印鑑証明書はコンビニ交付が可能なため、コンビニへ流すことで本庁での発行件数を減らすことができる。また、マイナンバーカードの更新は今後ますます増えていく見込み。

上記以外のご用件については、記述欄を設けなかったため、具体的回答は得られなかった。

Q5.本庁舎を選んだ理由（複数回答）

自宅に近い	交通の便	出張所の場所を知らない	出張所でできるか知らない	ほかの用事のついで	過去に利用	方法・内容がわからない	その他
514	48	52	63	78	114	46	75

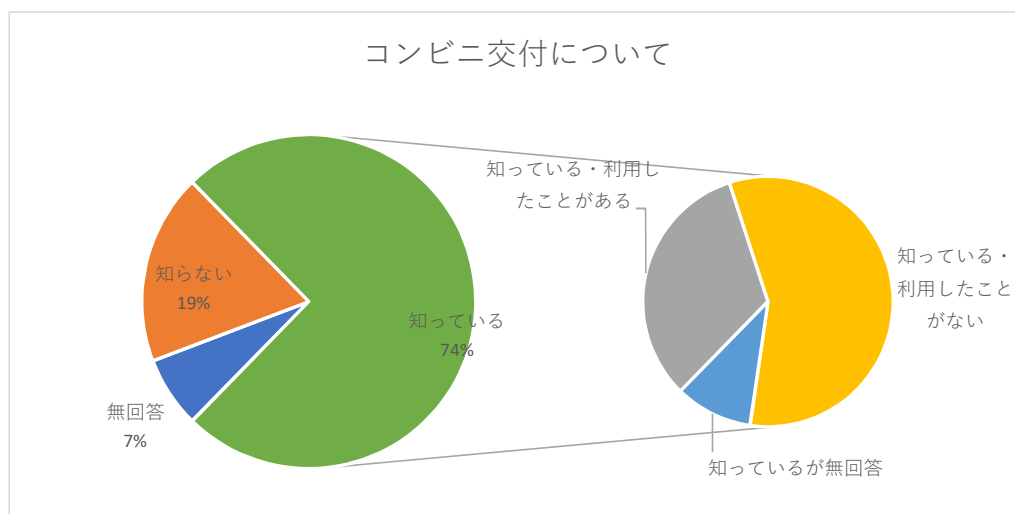


自宅に近いが圧倒的多数だが、車で来庁する場合、市内であればどこからでも近いと感じるのかもしれない。
次いで多いのは過去に利用であるが、たまにしか市役所を利用しない場合は前回と同じように手続きをしたがるのではないかと推察する。

Q6.コンビニ交付

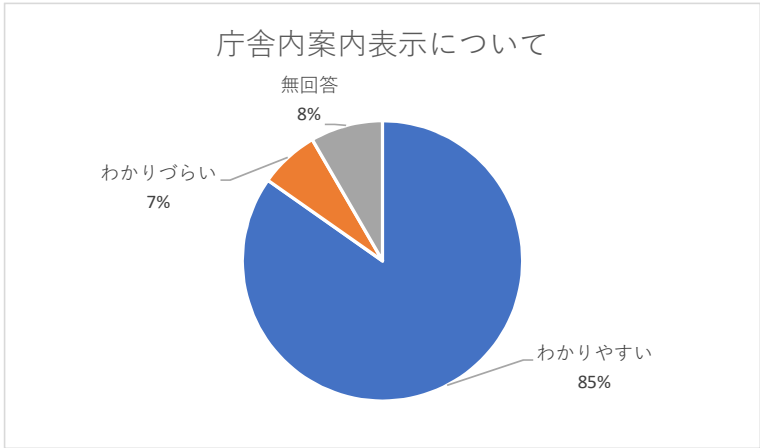
知っている	知らない	無回答
670	166	62
74.61%	18.49%	6.90%
利用したことがある	利用なし	無回答
219	384	67
32.69%	57.31%	10.00%

知っているが7割を超えたが、うち利用したことがない割合が半数を超えている。



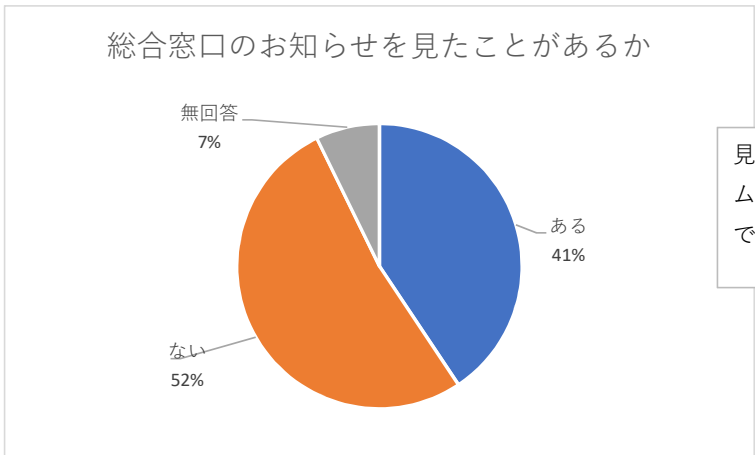
Q7.庁舎内案内表示

わかりやすい	わかりづらい	無回答
761	62	75
84.74%	6.90%	8.35%



Q8.ホームページを見たことは

ある	ない	無回答
365	468	65
40.65%	52.12%	7.24%



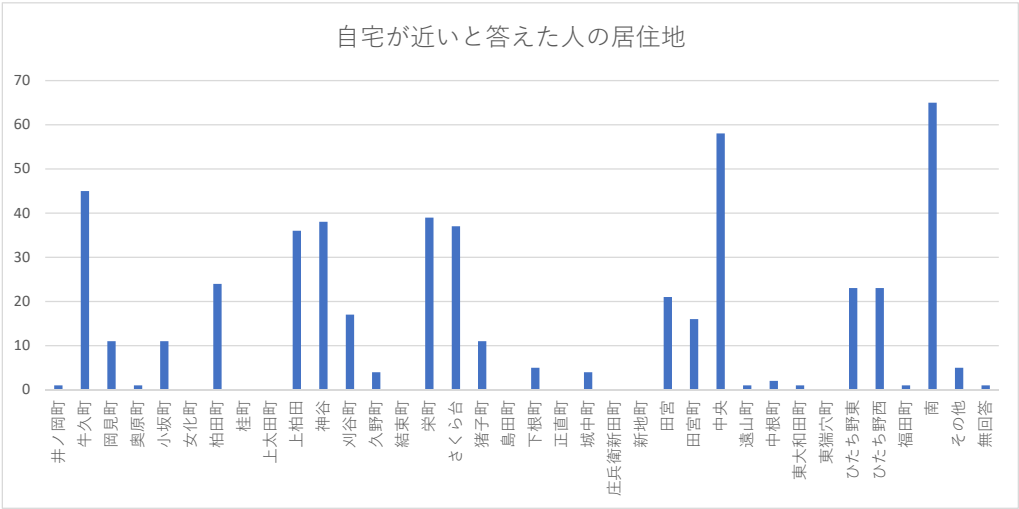
見たことあるが4割を超えた。ホームページは周知方法として有効的であるといえる

自宅に近いと答えた人の居住地

自宅に近い	498
-------	-----

Q5.居住地

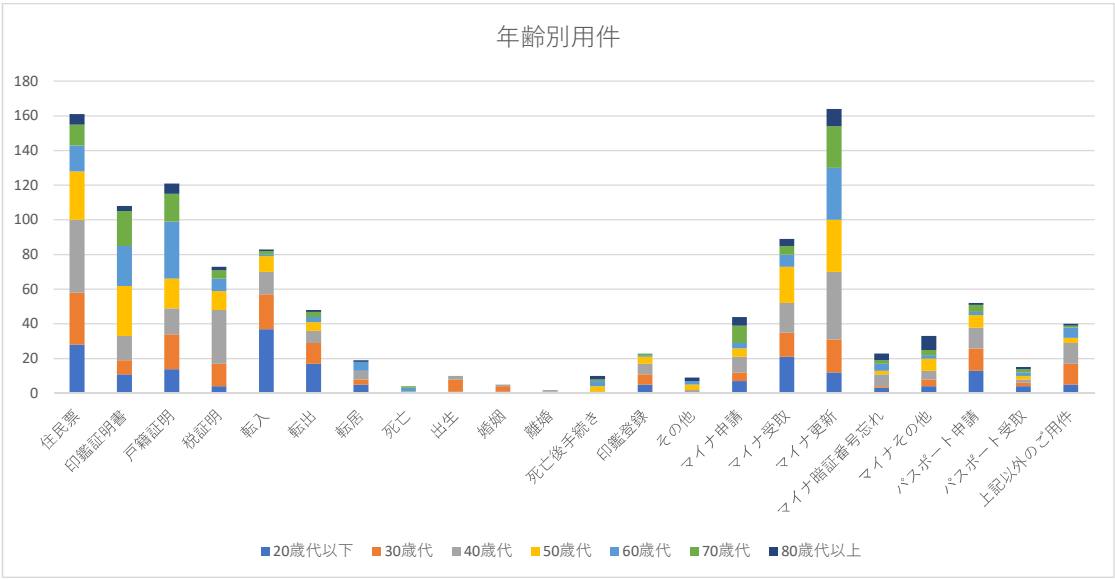
井ノ岡町	牛久町	岡見町	奥原町	小坂町	女化町	柏田町	桂町
1	45	11	1	11	0	24	0
上太田町	上柏田	神谷	刈谷町	久野町	結束町	栄町	さくら台
0	37	38	17	4	0	39	38
猪子町	島田町	下根町	正直町	城中町	庄兵衛新田町	新地町	田宮
12	0	5	0	4	0	0	21
田宮町	中央	遠山町	中根町	東大和田町	東端穴町	ひたち野東	ひたち野西
17	59	1	2	1	0	26	24
福田町	南	その他	無回答				
1	69	5	1				



三日月橋出張所に近い牛久町や刈谷町も、ひたち野リフレに近いひたち野東やひたち野西も、本庁が自宅に近いと答えている。8割以上が自家用車で来ていることを考えると、牛久市内においては本庁はそれほど遠く感じていないといえる。

年齢別用件

	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
住民票	28	30	42	28	15	12	6
印鑑証明書	11	8	14	29	23	20	3
戸籍証明	14	20	15	17	33	16	6
税証明	4	13	31	11	7	5	2
転入	37	20	13	9	1	2	1
転出	17	12	7	5	3	3	1
転居	5	3	5	0	5	0	1
死亡	0	0	0	1	2	1	0
出生	1	7	2	0	0	0	0
婚姻	1	3	1	0	0	0	0
離婚	0	1	1	0	0	0	0
死亡後手続き	1	0	0	3	3	1	2
印鑑登録	5	6	6	4	1	1	0
その他	0	0	2	3	2	0	2
マイナ申請	7	5	9	5	3	10	5
マイナ受取	21	14	17	21	7	5	4
マイナ更新	12	19	39	30	30	24	10
マイナ暗証番号忘れ	3	1	7	2	4	2	4
マイナその他	4	4	5	7	2	3	8
パスポート申請	13	13	12	7	2	4	1
パスポート受取	4	2	2	2	2	2	1
上記以外のご用件	5	12	12	3	6	1	1



コンビニ交付

知っている	670	76.7%
知らない	166	19.0%

Q1.年齢層別

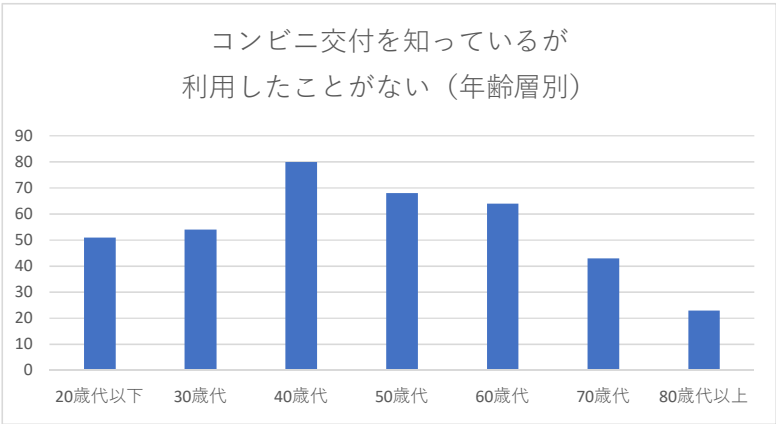
	20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
年齢別回答数	155	145	174	151	124	96	45
知らない	43	25	25	27	15	20	10
各年齢層別割合	27.7%	17.2%	14.4%	17.9%	12.1%	20.8%	22.2%
知っている	106	110	140	116	102	61	32
各年齢層別割合	68.4%	75.9%	80.5%	76.8%	82.3%	63.5%	71.1%
無回答	6	10	9	8	7	15	3
各年齢層別割合	3.9%	6.9%	5.2%	5.3%	5.6%	15.6%	6.7%

各年齢層ごとの集計では、**20歳代以下**で「知らない」と回答した割合がほかの年齢層よりも多い。
また、**70歳代**、**80歳代**が次に多い。機械の操作に抵抗が少ないと思われる若者へ、コンビニ交付について周知を進めることで、コンビニ交付の利用が増えると考えられる。

コンビニ交付知っているが利用したことがない年齢層

知っている	670	利用なし	384
-------	-----	------	-----

20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
51	54	80	68	64	43	23
13.3%	14.1%	20.9%	17.8%	16.7%	11.2%	6.0%



コンビニ交付を知っているけれど、コンビニ交付で取得できるものを本庁に取りに来たのはなぜか？

知っている	670
-------	-----

住民票	125
印鑑証明	77
税証明	66

	自宅に近い	交通の便	出張所の場所を知らない	出張所でできるか知らない	ほかの用事のついで	過去に利用	方法・内容がわからない	その他
住民票	78	2	7	2	16	6	7	9
印鑑証明	54	6	2	1	9	13	1	7
税証明	31	4	2	2	15	10	4	7
合計	163	12	11	5	40	29	12	23
%	55.3%	4.1%	3.7%	1.7%	13.6%	9.8%	4.1%	7.8%

自由意見（ ）内は用件

エスカードではできないから（住民票と戸籍証明）

仕事帰りの通り道（住民票のみ）

本庁でしか対応できなかったから（住民票、転入、マイナンバー申請）

わからないことがあったら質問できるから（住民票、印鑑証明）

マイナンバーの手続きで必要だから（住民票、税証明、マイナンバー暗証番号忘れ）

海外からの転入のため（住民票、転入）

住所ロック、妻分を同時にとるため（住民票、税証明）

本庁のみできる手続きのため（住民票、戸籍証明）

本庁でなければならない（住民票）

いつも本庁舎に来てから（印鑑証明のみ）

市内に住む人の委任（印鑑証明）

出張所が休館のため（印鑑証明）

戸籍謄本の広域交付を行ったため（印鑑証明）

コンビニ交付メンテナンスのため使えなかったから（印鑑証明）

出張所ではできないため（印鑑証明、戸籍証明）

出張所で手続きができないから（税証明）

本庁でしかできない手続きがあるから（マル福）

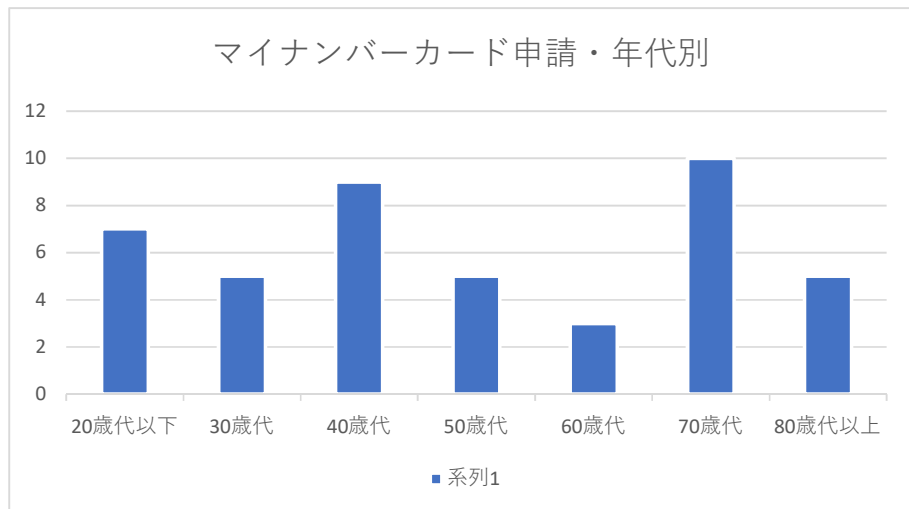
コンビニだと会社の提出期日に間に合わなかったから（税証明）

ここでしかできない（税証明、マイナンバー更新）

自宅に近いが55.3%と圧倒的に多い。自宅に近いと思っているがゆえにほかに行かない可能性がある。

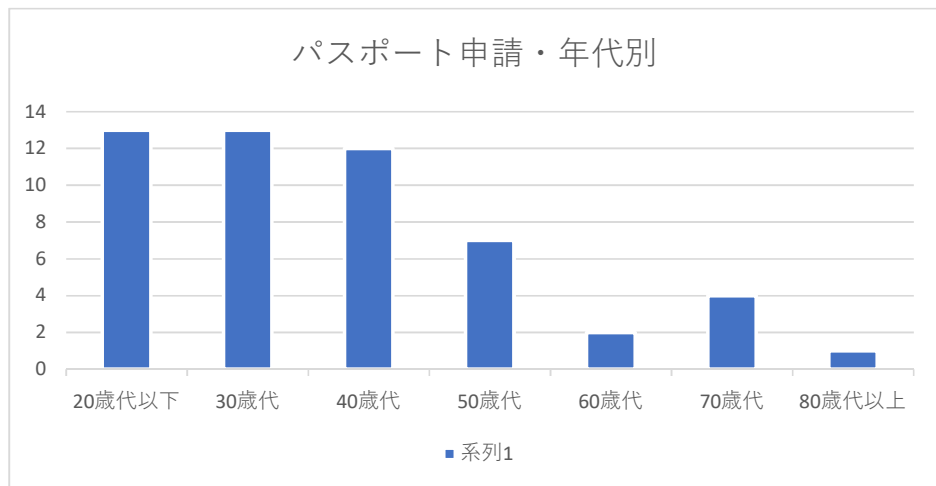
マイナカード申請・年代

20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
7	5	9	5	3	10	5
15.91%	11.36%	20.45%	11.36%	6.82%	22.73%	11.36%



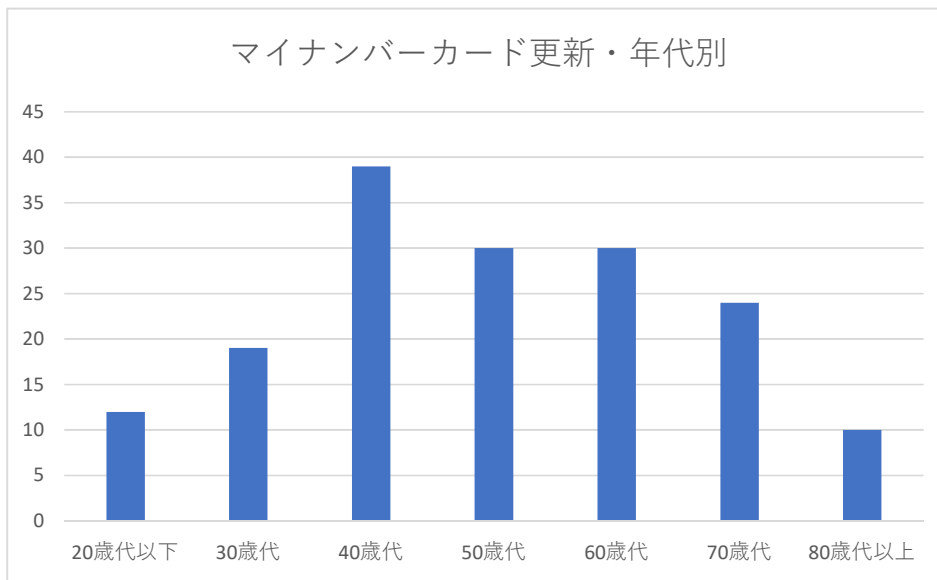
パスポート申請・年代

20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
13	13	12	7	2	4	1
25.00%	25.00%	23.08%	13.46%	3.85%	7.69%	1.92%



マイナカード更新・年代

20歳代以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
12	19	39	30	30	24	10
7.27%	11.52%	23.64%	18.18%	18.18%	14.55%	6.06%



発券から終了までの平均時間・要件別

住民票	0:24
印鑑証明書	0:23
戸籍証明	0:31
税証明	0:25
転入	0:47
転出	0:30
転居	0:44
死亡	0:31
出生	0:33
婚姻	1:07
離婚	0:57
死亡後手続き	0:22
印鑑登録	0:46
その他	0:41
マイナ申請	0:20
マイナ受取	0:23
マイナ更新	0:21
マイナ暗証番号忘れ	0:18
マイナその他	0:26
パスポート申請	0:33
パスポート受取	0:15
上記以外のご用件	0:24

ほとんどの手続きは20分前後で終了しているが、婚姻、離婚、転入、印鑑登録の手続きに40分以上かかっている。
 なお、転入については窓口関係かが多く、電話での手続き問い合わせに時間を要していることが一因となっている。

