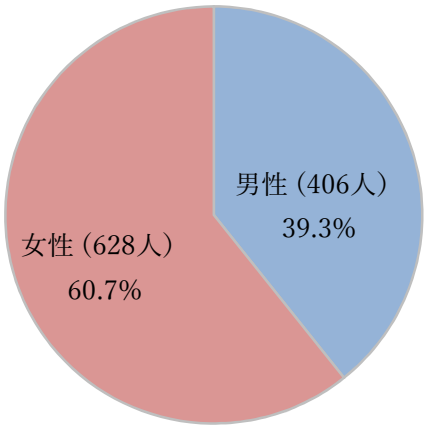
成田市インターネット市政モニター　アンケート集計結果

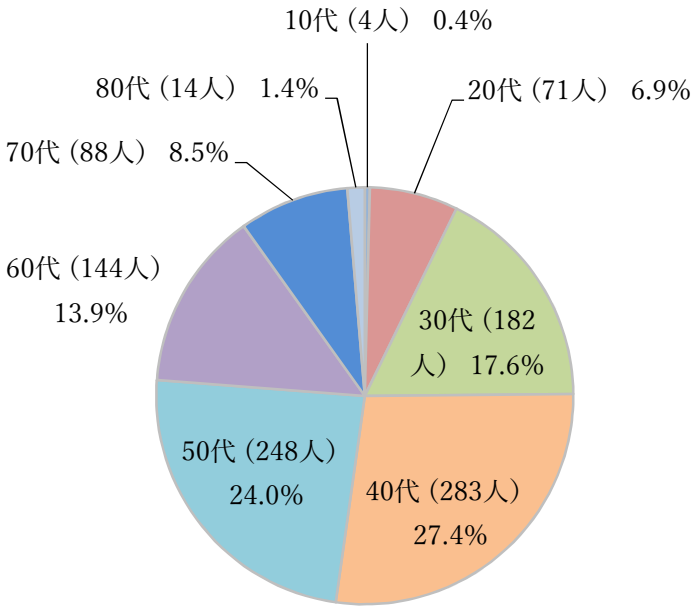
第 105 回のテーマは「窓口の利用に関するアンケート調査」でした。
配信者数：1,519 人
実施期間：令和 7 年 6 月 13 日(金)～6 月 23 日（月）
回答者数（回答率）：1,034 人（68%）

[F6] 性別
(回答者数=1034)



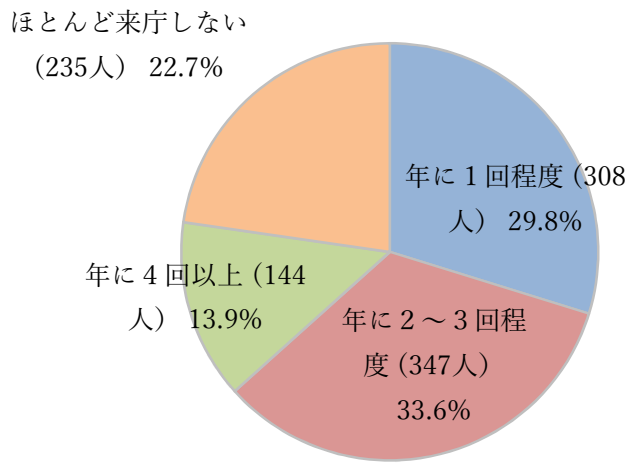
単一回答		人	%
	全体	(1034)	
1	男性	406	39.3
2	女性	628	60.7

[F8] 年代
(回答者数=1034)



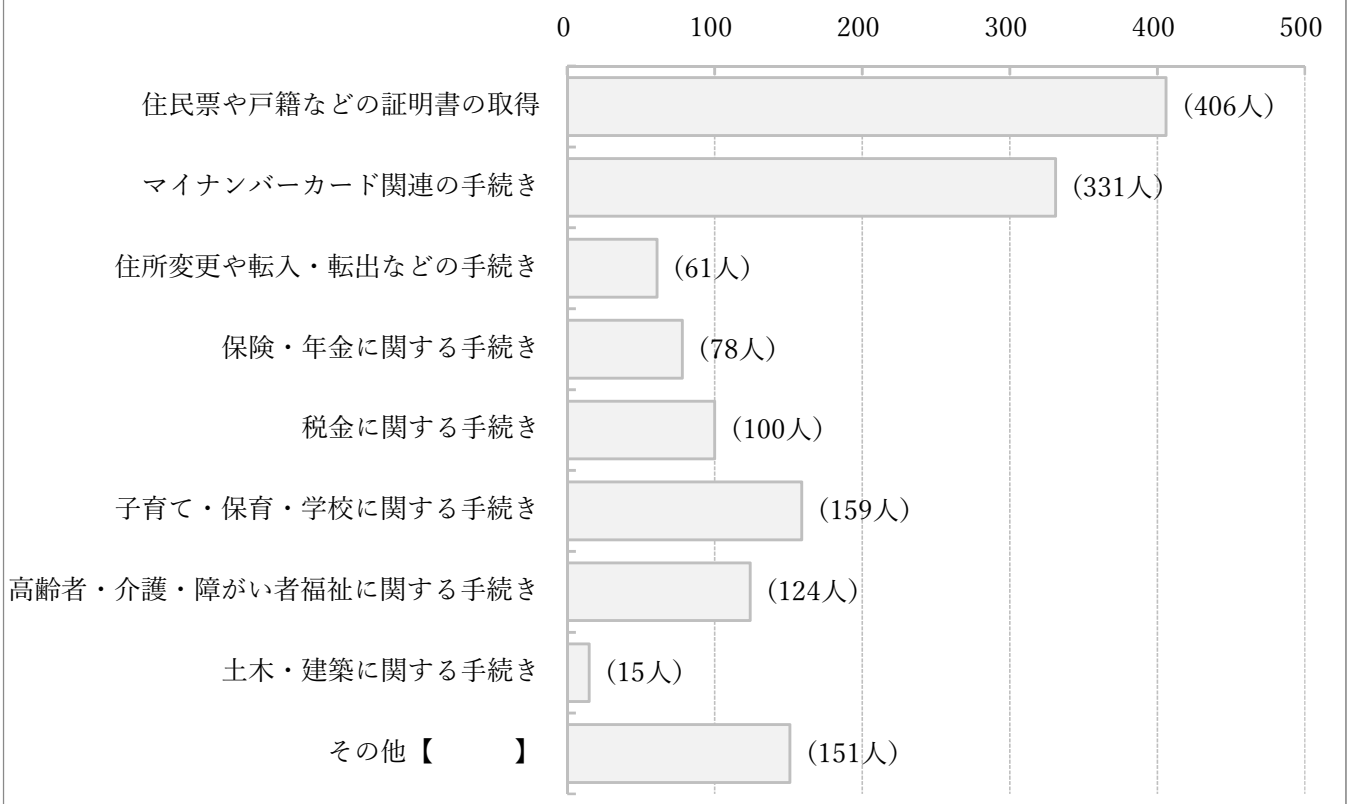
単一回答		人	%
	全体	(1034)	
2	10代	4	0.4
3	20代	71	6.9
4	30代	182	17.6
5	40代	283	27.4
6	50代	248	24.0
7	60代	144	13.9
8	70代	88	8.5
9	80代	14	1.4

[Q1] 市役所の来庁頻度はどれくらいですか。最も近いものを選択してください。
(回答者数=1034)



単一回答		人	%
	全体	(1034)	
1	年に１回程度	308	29.8
2	年に２～３回程度	347	33.6
3	年に４回以上	144	13.9
4	ほとんど来庁しない	235	22.7

[Q2] 来庁した目的を教えてください。
(回答者数=799)



	複数回答	人	%
	全体	(799)	
1	住民票や戸籍などの証明書の取得	406	50.8
2	マイナンバーカード関連の手続き	331	41.4
3	住所変更や転入・転出などの手続き	61	7.6
4	保険・年金に関する手続き	78	9.8
5	税金に関する手続き	100	12.5
6	子育て・保育・学校に関する手続き	159	19.9
7	高齢者・介護・障がい者福祉に関する手続き	124	15.5
8	土木・建築に関する手続き	15	1.9
9	その他【　　】	151	18.9

その他【　　】

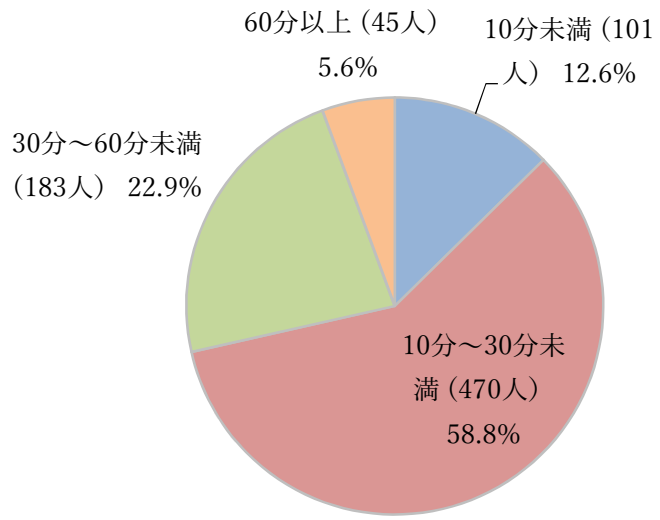
頂いたご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- 健康診断
- 申請手続き
- 選挙
- 仕事
- 各種講座受講 等
- パスポート

- イベント
- 自治会関係
- 行政相談

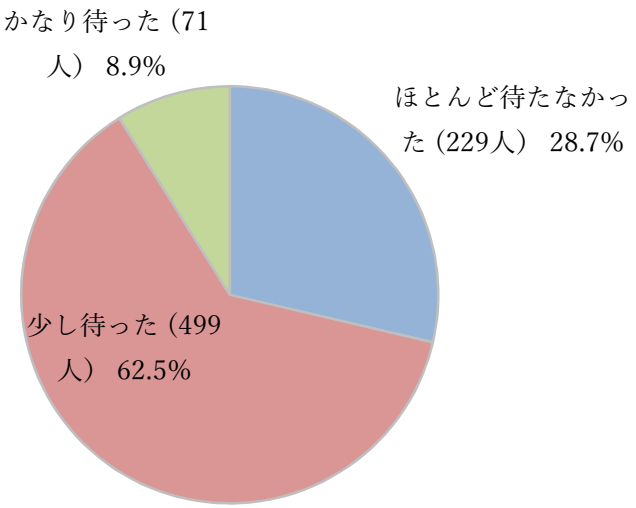
【分析結果】
回答者の約77%が年に1回以上市役所を訪れており、その目的としては、証明書やマイナンバーカード、子育て、福祉等のライフイベントに関する用件が多くを占めているほか、仕事やイベント、行政相談等で来庁される方が一定数いる結果となりました。

[Q3] 窓口で受付を行ってから、用件が完了するまでに、平均してどのくらい時間がかかりましたか。
(回答者数=799)



	単一回答	人	%
	全体	(799)	
1	10分未満	101	12.6
2	10分～30分未満	470	58.8
3	30分～60分未満	183	22.9
4	60分以上	45	5.6

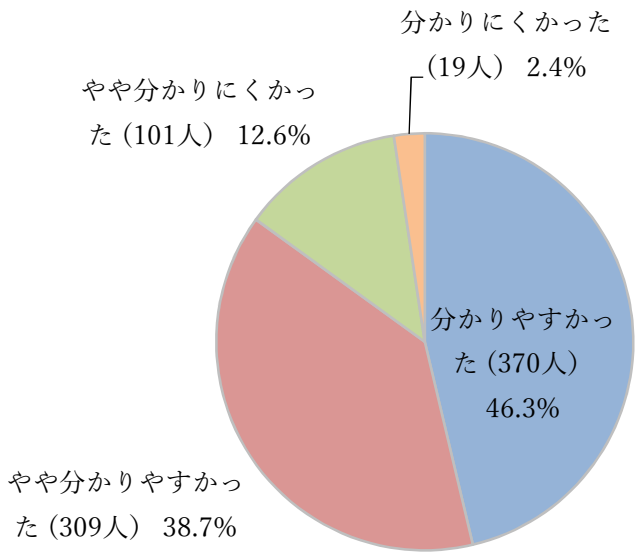
[Q4] 窓口で職員が対応するまでの待ち時間の長さは、平均していかがでしたか。
(回答者数=799)



単一回答		人	%
	全体	(799)	
1	ほとんど待たなかった	229	28.7
2	少し待った	499	62.5
3	かなり待った	71	8.9

【分析結果】
職員が対応するまでの時間は、「ほとんど待たなかった」と「少し待った」が全体の約91%となった一方で、窓口で受付けてから用件が完了するまでの時間については、「30分以上を要した」が約29%となりました。このことから、待ち時間は比較的短いものの、職員が対応してから用件を終えるまでに一定の時間を要していることが伺えるため、窓口対応の効率化を図っていく必要があります。

[Q5] 目的の窓口に行くまでの案内や掲示物は分かりやすかったですか。
(回答者数=799)



	単一回答	人	%
	全体	(799)	
1	分かりやすかった	370	46.3
2	やや分かりやすかった	309	38.7
3	やや分かりにくかった	101	12.6
4	分かりにくかった	19	2.4

Q6 (問5で「3.やや分かりにくかった」または「4.分かりにくかった」を選択した方にお伺いします。)
どのような点が分かりにくいと感じましたか。

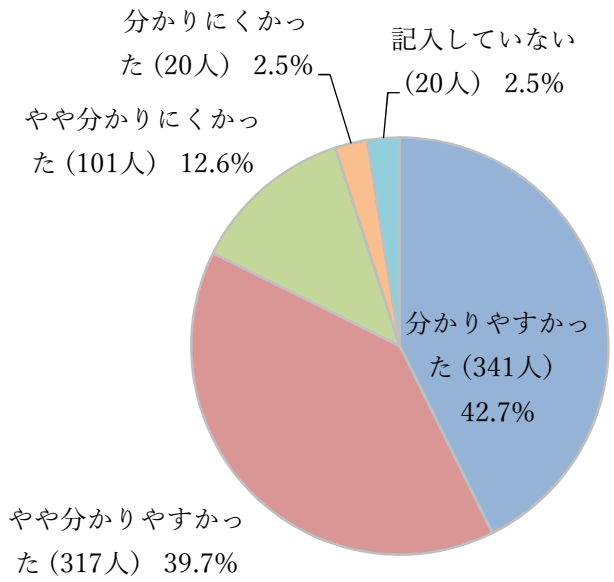
頂いたご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- 掲示物がたくさんあったり、通路に人が多かったりして、必要な案内を探すのに時間がかかった
- 案内の方がいないから探すのが大変でした
- 窓口がいっぱいあるから
- 目的物窓口を検索できる仕組みが欲しい
- 掲示板が小さい
- 表示が少ない
- どこの誰に話したら良いのか分からない
- 整理券が先なのか、書類を書くのが先なのか
- 呼び出しの音声がいくつも同時に鳴る
- 必要な順に掲示物の文字を大きい順にする、色分けの動線テープを貼るなど
- エレベーター前にタッチパネル式のガイドを置いて、来庁目的を入力すると自動的にどの課(何階かとか)を案内するシステムではいかがと
- どの窓口で手続きしていいか、具体的に書いていない
- 館内の案内図みたいなものがない
- 用紙に記入してから、順番を取るかたち

- 整理券発行の種別が一般の方には分かりにくいと思います
- ハガキに何階か記載がなかった
- 看板だけではすぐにわからない
- 何課と案内が有っても自分の目的は何かなのか解らない事が有る
- 発券機の場所がわからなかった
- ピクトグラムが活用されていない。文字だけであり、見づらい

【分析結果】
目的の窓口に行くまでの案内等については、「分かりやすかった」と「やや分かりやすかった」が全体の85%を占める結果となりましたが、分かりにくかった点として、「窓口がいっぱいある」、「掲示板や表示が見づらい」、「人に聞かないと分からない」等の意見もあったことから、来庁者が迷うことなく目的の窓口に辿り着けるよう、分かりやすい案内表示等を行っていく必要があります。

[Q7] 書類の記入は分かりやすかったですか。
(回答者数=799)



	単一回答	人	%
	全体	(799)	
1	分かりやすかった	341	42.7
2	やや分かりやすかった	317	39.7
3	やや分かりにくかった	101	12.6
4	分かりにくかった	20	2.5
5	記入していない	20	2.5

Q8 （問7で「3.やや分かりにくかった」または「4.分かりにくかった」を選択した方にお伺いします。）
どのような点が分かりにくいと感じましたか。

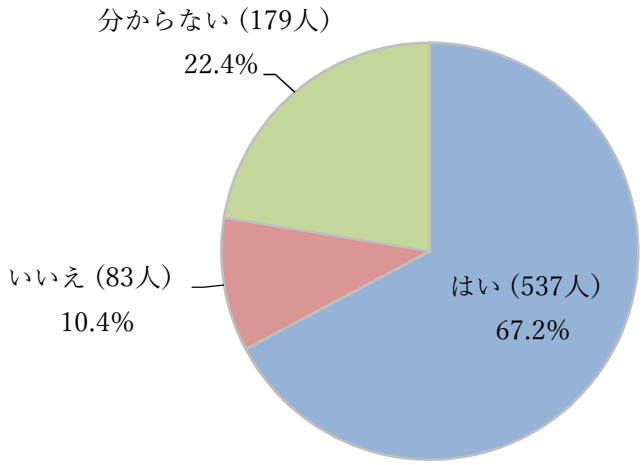
頂いたご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- どの用紙を書けば自分のほしい書類がもらえるのか分かりにくかったから

- 専門的用語で細かく記載されていて難しい
- 基本的に記載事項が多い
- 記入例がないため、どのように書いたらいいかわからない
- 何をどこに記載すればいいのか分かりにくい
- 書く内容とスペース（記載欄の大きさ）が合ってなかった
- 用紙の場所も分かりにくい
- 同じようなことを何度も書く点
- 職員の説明を聞かないとわからない
- 内容がよく理解できない
- 記入例が目立たないので、記入するところは赤枠、赤字等で一目で分かるようにしてほしい
- 説明書きやレイアウト
- いまだに紙に書くのもどうなのか。タブレット等が活用されていない

【分析結果】
書類の記入については、「分かりやすかった」と「やや分かりやすかった」が全体の約82%を占める結果となりましたが、分かりにくかった点として、「記載事項が多い」、「同じようなことを何度も書く」、「職員の説明を聞かないとわからない」等の意見もあったことから、来庁者の負担軽減を図るため、申請書の見直しやタブレットの活用等も含めた窓口対応を検討していく必要があります。

[Q9] 書類の記入がなければ、窓口手続きはもっとスムーズになると感じますか。
（回答者数=799）

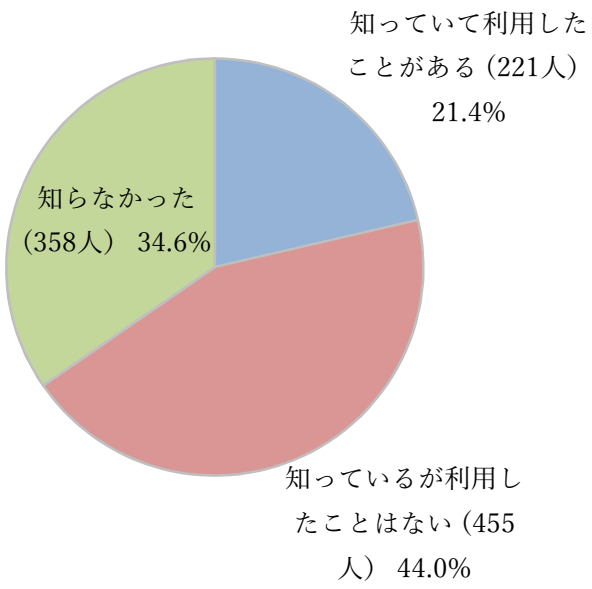


単一回答		人	%
	全体	(799)	
1	はい	537	67.2
2	いいえ	83	10.4
3	分からない	179	22.4

【分析結果】

「書類の記入がなければ窓口手続きがスムーズになる」と感じている方が約67%と多い一方で、「いいえ」、「分からない」と回答された方が全体の約33%を占めていることから、書類の記入を省略するだけではなく、申請内容の分かりやすさや丁寧な窓口対応等も併せて検討していく必要があります。

[Q10] 本市では、デジタル技術を活用した窓口サービスに取組んでいますが、オンラインで申請できる手続きがあることを知っていますか。
(回答者数=1034)

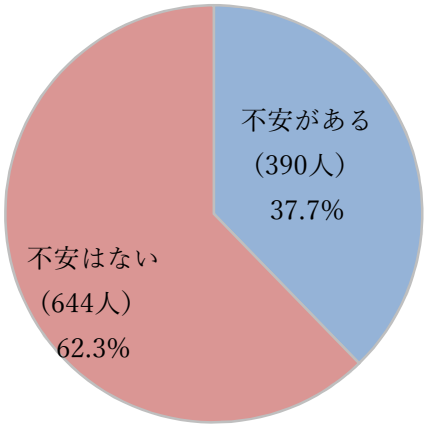


単一回答		人	%
	全体	(1034)	
1	知っていて利用したことがある	221	21.4
2	知っているが利用したことはない	455	44.0
3	知らなかった	358	34.6

【分析結果】

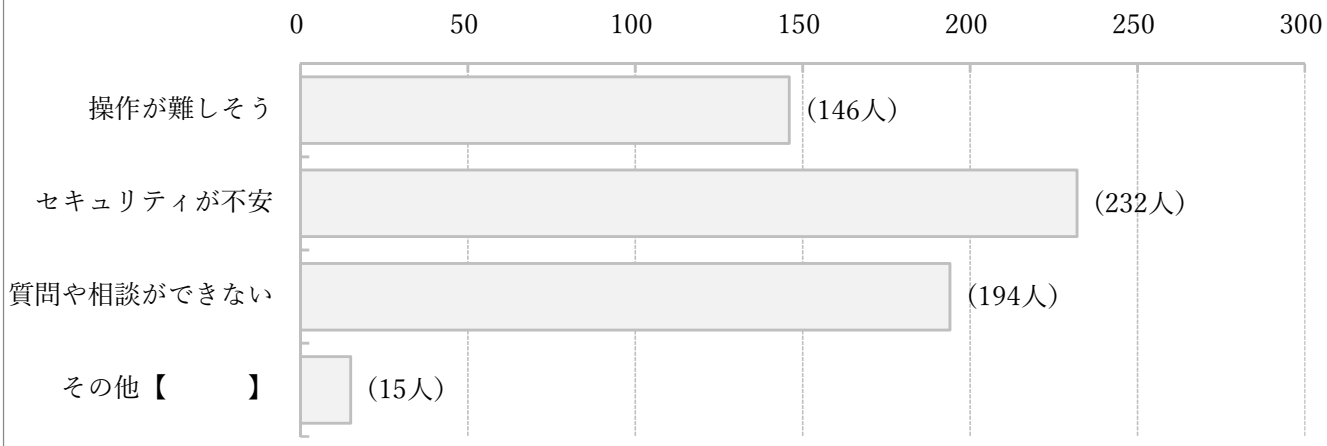
オンライン申請について、「知っているが利用したことはない」と「知らなかった」が全体の約79%を占めており、オンライン申請が可能な手続きやその利便性等が浸透していないことが伺えるため、更なる周知を図るとともに、利用しやすい環境を整備していく必要があります。

[Q11] オンライン手続きについて、不安はありますか。
(回答者数=1034)



単一回答		人	%
	全体	(1034)	
1	不安がある	390	37.7
2	不安はない	644	62.3

[Q12] どのようなことが不安に感じますか。
(回答者数=390)



複数回答		人	%
	全体	(390)	
1	操作が難しそう	146	37.4
2	セキュリティが不安	232	59.5
3	質問や相談ができない	194	49.7
4	その他【　　】	15	3.8

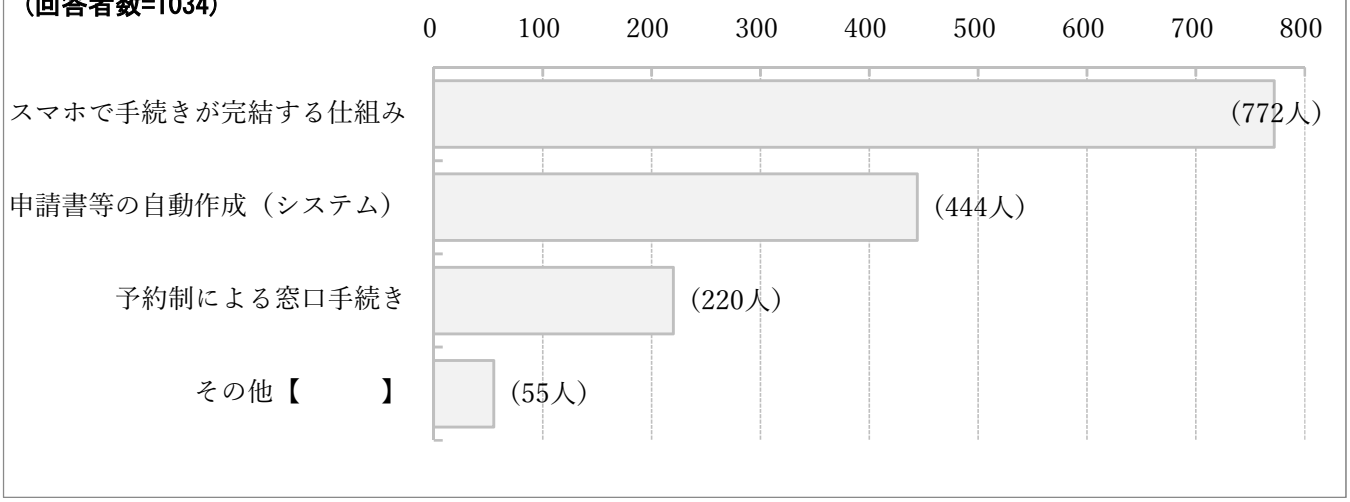
その他【　　】

頂いたご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- メンテナンスで使用できない期間を知らずに利用できなかったことがある
- 入力エラーや不明点があった際のバックアップ
- 確実に申請等できているか不安
- なりすましが可能
- 高齢者には無理
- 万が一、オンライン申請等のシステム障害が起きた場合の対応が不安
- 分かりづらい
- 個人情報漏洩

【分析結果】
オンライン手続きについて、「不安がある」と回答した方は約38%となっており、不安に感じる点として「分かりづらい」、「高齢者には難しい」、「確実に申請等できているか不安」、「個人情報漏洩」などが挙げられていることから、引き続き、スマートフォン講習会などにより、オンライン手続きなどを学ぶ機会を設けるとともに、利用者が安心できるようなセキュリティ対策を講じていく必要があります。

[Q13] 窓口の手続きをより簡単にするためには、どのような方法があれば良いと思いますか。
(回答者数=1034)



複数回答		人	%
	全体	(1034)	
1	スマホで手続きが完結する仕組み	772	74.7
2	申請書等の自動作成（システム）	444	42.9
3	予約制による窓口手続き	220	21.3
4	その他【　　】	55	5.3

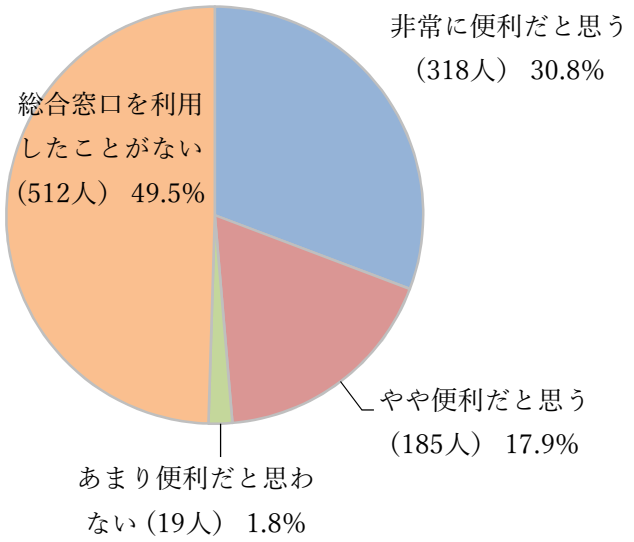
その他【　　】
頂いたご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- 今まで通りでいい
- 手続きそのものの削減（添付書類を用意する必要を無くす）
- 窓口で対応する職員が的確に質問に答えてくれること
- スマホで手続きが完結する仕組み及び電話でのスマホ操作案内
- ネットの情報、ページの整理。FAQ の充実、チャットなどでも端的明瞭な質問への回答
- YouTube で、各手続のシミュレーション動画を公開する

- 申請書の簡易化
- 書類の例示を増やしてほしい
- デジタル化を進めることに賛成ですが、やはり職員さんによる案内も続けてほしい
- オンライン対面式で応対が可能になれば有り難い
- マイナンバーカード利用で、書類記入簡単に
- 夕方や土日も手続きできるようにしてほしい
- 制度の複雑さをどの世代でも更に分かりやすくすること
- 案内係としてサポートする人を配置

【分析結果】
窓口の手続きをより簡単にするための方法として、「スマホで手続きが完結する仕組み」が約75%と最も多いことから、時間を問わず自宅などで手続きが完結する仕組みが求められていると伺えます。次いで「申請書等の自動作成」が約43%となっており、窓口に来庁した際には、少ない負担で手続きを終えられる仕組みが求められていると伺えます。また、その他の意見として、「申請書の簡易化」や「書類の例示を増やす」、「職員のサポート」などが挙げられていることから、申請書類の見直しや丁寧な窓口対応に取組んでいく必要があります。

[Q14] 市では、住所の異動や婚姻・出生などの戸籍の届出に加えて、これらに伴って必要となる国民健康保険や国民年金などの手続きを１か所で行える「総合窓口」を開設していますが、このサービスはいかがでしたか。
(回答者数=1034)

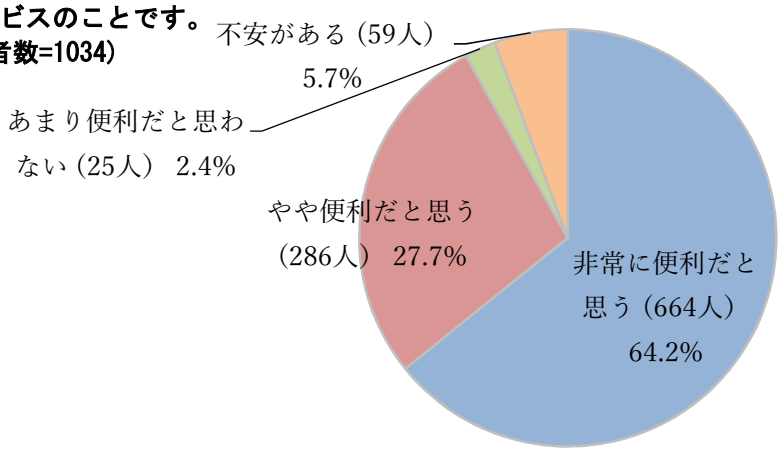


単一回答		人	%
	全体	(1034)	
1	非常に便利だと思う	318	30.8
2	やや便利だと思う	185	17.9
3	あまり便利だと思わない	19	1.8
4	総合窓口を利用したことがない	512	49.5

【分析結果】

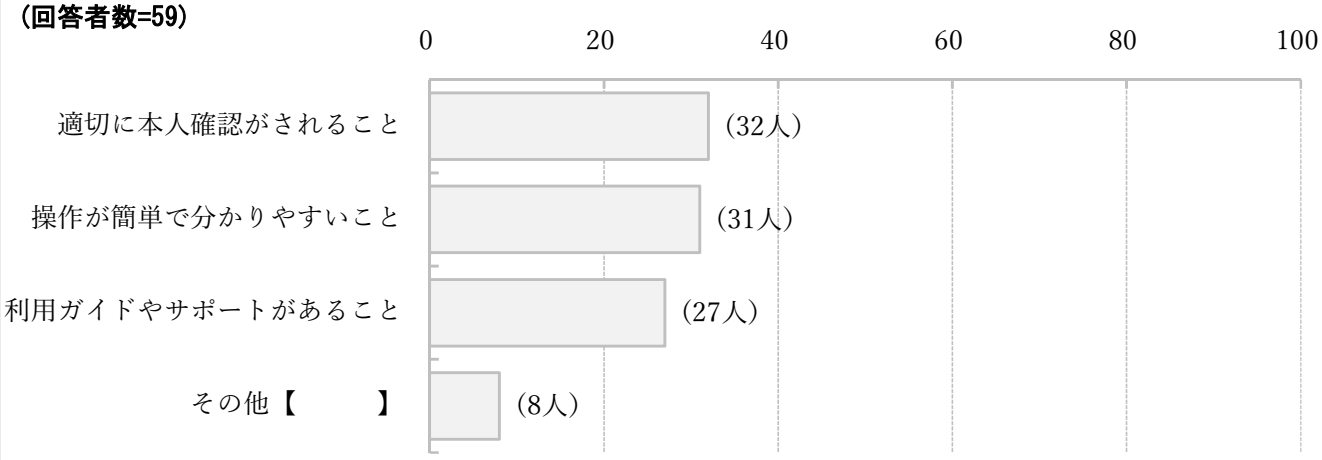
総合窓口については、「非常に便利だと思う」と「やや便利だと思う」が全体の約49%を占めていることから、利用されたことがある方からは、一定の評価を得ていることが伺えます。

[Q15] 市役所に行かずに手続きが完了する「行かない窓口※」について、どう思いますか。
※行かない窓口とは、スマートフォンやパソコンなどから、各種証明書の取得や手続きの申請等を行うことができる「オンライン申請」や、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアで住民票や税務証明書などを取得できる「コンビニ交付サービス」などを利用することにより、市役所の窓口に行かなくても、手続きが完了するサービスのことです。
(回答者数=1034)



単一回答		人	%
	全体	(1034)	
1	非常に便利だと思う	664	64.2
2	やや便利だと思う	286	27.7
3	あまり便利だと思わない	25	2.4
4	不安がある	59	5.7

[Q16] 「行かない窓口」を利用するためには、どのような条件が整っていれば安心ですか。
(回答者数=59)



	複数回答	人	%
	全体	(59)	
1	適切に本人確認がされること	32	54.2
2	操作が簡単で分かりやすいこと	31	52.5
3	利用ガイドやサポートがあること	27	45.8
4	その他【　　】	8	13.6

その他【　　】

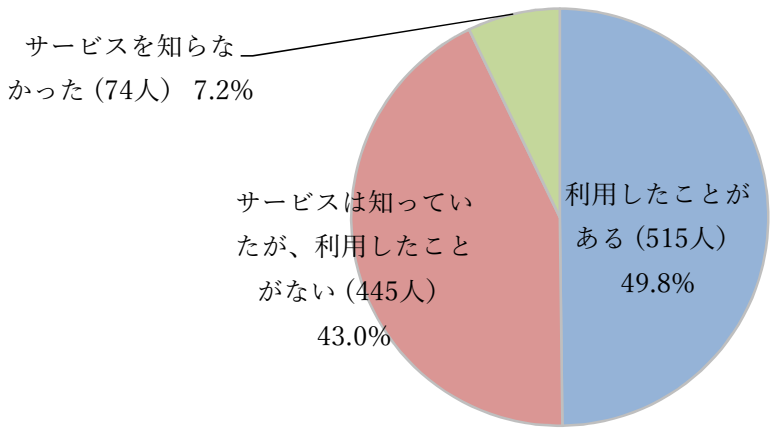
頂いたご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- 聞かなくても分かるくらい簡単じゃないと出来ない
- マイナンバーカードの読み取り機が無くても手続きできる仕組み
- セキュリティ面がしっかりしてること
- 職員に操作方法の相談ができる

【分析結果】

「行かない窓口」については、「非常に便利だと思う」と「やや便利だと思う」が全体の約92%となっていることから、市役所に行かなくても自宅等で申請できる仕組みが求められていると伺えます。また、「行かない窓口」を利用する条件として、「適切に本人確認がされること」が32人と最も多く、次いで「操作が簡単で分かりやすいこと」、「利用ガイドやサポートがあること」となっており、その他の意見として、「簡単に手続きできる仕組み」や「セキュリティ面」などが挙げられています。

[Q17] 市では、マイナンバーカードを利用して、住民票や印鑑登録証明書、税務証明書などをコンビニエンスストアで取得できる「コンビニ交付サービス※」を推進していますが、このサービスを利用したことがありますか。
※市では、窓口の混雑緩和とコンビニ交付サービスの利用促進を図るため、コンビニ交付による証明書の発行手数料を100円減額しています。（令和8年3月31日まで）
(回答者数=1034)



	単一回答	人	%
	全体	(1034)	
1	利用したことがある	515	49.8
2	サービスは知っていたが、利用したことがない	445	43.0
3	サービスを知らなかった	74	7.2

【分析結果】
コンビニ交付サービスについては、「サービスを知っていたが、利用したことがない」が43%、「サービスを知らなかった」が約7%となっており、全体の半数が利用していない状況となっていることから、コンビニ交付サービスの制度やその利便性について、更なる周知が必要と考えます。

Q18　窓口サービスにおける利便性の向上について、ご意見があればご記入ください。

頂いたご意見等については、市で確認をしておりますが、分量の関係から抜粋して掲載しておりますのでご了承ください。

- 市民課の窓口がいつも混んでいるのでどうにかしてほしい
- 書くものが多いので、もう少し簡素化してもらえると助かります
- 市役所から遠いので窓口の混み具合や待ち時間がネットで観れると嬉しい
- 申請書を事前にオンラインから提出、決済も完了しており、窓口には書類を受け取りに行くだけが理想
- 高齢者などスマートフォンの使用に不慣れな方もいるため、デジタルとアナログの両面で利便性を高めるべきかと思います。また、デジタルの活用にあたっては、予期せぬシステム障害も考えられるので、いざというときの体制整備も必要と思います
- 子育て支援課、保育課をエントランス近くの1階にしてほしい
- 利便性と言ってなんでもデジタル化することには賛成できない。人材不足もあると思うので、絶対的に反対ではないが、全てをデジタル化にしてほしくない
- 市役所だけではなく支所や赤坂分室、公民館等の公的施設でもっと手続きできる内容の拡充
- コンシェルジュ的な電話窓口やネット上のチャットボット的なものを設置する
- デジタル化はとてもありがたいですが、セキュリティ面での不安はあります
- 手順を記載している冊子があればうれしい
- 対面での手続きにわかりやすい説明と親切な対応をしてもらいたいと思います
- マイナンバーカード更新等だけの別のシステム化されたブースがあるとよいなと思いました
- どうしても市役所に行かなければ行けない時もある場合、たまたま仕事が早く帰れた時や、少し時間が空いた時に行ったりするので、今後、窓口の手続きを予約制にはしないでほしい
- 福祉館で出来る手続きは市役所でも出来るようにして欲しい
- 市役所は混んでいて、あまり行きたくないので、オンライン化を進めてください
- 「行かない窓口」をぜひ実現してください。セキュリティの問題を漠然と不安に感じる市民の一定層はあるとは思いますが、先へ進めば便利なので必ずみんな使うようになると思います
- 市役所の用事のために休んだりする必要がなくなる施策はどんどん導入してもらいたい
  また申請等の手続きで他部署が関連する場合でも一つの窓口で完結出来ると良い
- コンビニで住民票が取得できるので、とても便利だと思った
  マイナンバーカードの更新手続きもスマホで完結できれば便利だと思う
- 年配者や情報･デジタル弱者にとっては窓口は絶対必要なので、どちらも常にアップデートしながら市民に寄り添っていただきたいと思います
- 最初に申請書や必要書類をまとめて渡してほしい。そうしたら待ち時間の間に目を通したり、事前に記入できたりすると思う
- できるだけオンラインにしていただき、窓口も当日受付と予約受付を作ってもらえれば便利だなと思いました。せっかくマイナンバーカードを使うのなら、書類を添付するのではなく、必要な立場の人がそれを照会することが出来るようにしておけば、書類の添付など必要なくなる

- 現状でもかなり利便性は高まっていると思います
- 窓口での対面手続きは、面倒な側面もあるが、安心できる。効率化しつつもあまり縮小してほしくないというのが、正直な気持ちです
- マイナンバーとスマホの利点を、もっと周知したほうが良いと思う
- 窓口の混雑緩和の為には簡単に手続きが出来るシステムは良いなと思いました
- 子育てに関する申請をもっと簡単にして欲しい
- できるだけホームページに手続きなどの情報を掲載してほしい
- 仕事の都合で、なかなか日中に来庁しにくいのでオンラインやコンビニで完結するサービスが増えれば増えるほど嬉しいです
- マイナンバーカードを利用してもっと手続きを簡素化できるといい。オンラインサービスをどんどん向上して頂けたらと思います。同時に来庁者に対しても速やかに処理できるシステムの構築を期待します。人がやらなくても良い仕事はどんどん自動化すべきかと思います
- オンラインで完結することはどんどん進めていただきたいですが、手続きに困ったときにフォローしてくれる仕組みを残してほしい
- 土日も子育て関係の手続きができるようになってほしいです
- 更新情報、便利でスピーディーな手続きなど、トップ画面で知れるサイト作りをして欲しい。今は担当部署の深いサイトまで行かないと知れないのが不便です
- ペーパーレス化を進めてほしい
- 住民票の取得など市役所を訪れなくても取得でき、かなり便利になった
- コンビニで手続きが出来るのであれば、窓口付近に同じ様な機械を置いて有人対応を減らす
- 部署がわかりにくかったりするので、色で分けたり、矢印を床に書いてもらうと助かります
- 窓口の案内板を入口付近に置いて欲しい
- 死亡時のワンストップサービスを導入して欲しい
- 窓口の利便性向上より、待ち時間を退屈させないようにする方が、利用者のストレスは少ないと思う
- 整理券の番号が1つでも外国人の団体で手続きに時間がかかる場合があるため、通常の窓口と分けて団体窓口（団体対応）があると一般利用者の利便性向上につながる
- 来所した際、目的別にQRコードを作り、スマホで読み取ればどんな順番でどこの窓口で手続きするかわかるような仕組みがあると助かる
- 以前に比べて良くなってきている。窓口の支払い方法も現金以外も使えて便利になったと思う
- コンビニやスマホでできることが増えると、市民としても行く手間を考えなくても良いし、市役所側の窓口業務も減って双方に良い
- デジタル化やオンライン化は、職員の負担軽減にも繋がるので推進すべき
- 対面での利点はあると思うので、行かない窓口にはじっくり検証すべきと考えます
- 窓口サービスの出張所があると更に便利だと思う
- コンビニで書類を出してあまりの楽さに驚きました。こういう改革はどんどん進めて欲しいです！
- 10 年前に比べると大変便利になりました

【まとめ】

このたびは、「窓口の利用に関するアンケート調査」にご回答いただき、ありがとうございました。

窓口サービスについては、各種手続きの簡略化や相談窓口における質の向上を望む声が多く寄せられました。また、スマートフォン等で完結できる手続き求める方が多いことから、オンライン申請の

更なる拡充を図り、様々な広報手段によりサービスの周知を行うとともに、利用しやすい環境を整備していく必要があると考えます。一方、個人情報等の漏洩などに不安を感じている方やスマートフォン等の使用に不慣れな方も多くいるため、セキュリティ対策を講じながらデジタル化を推進しつつ、窓口などにおける支援体制も併せて向上させていく必要があります。

今後は、お寄せいただいた貴重なご意見を踏まえながら、より便利で安心できる窓口サービスの実現に向けて、取り組んでまいります。