

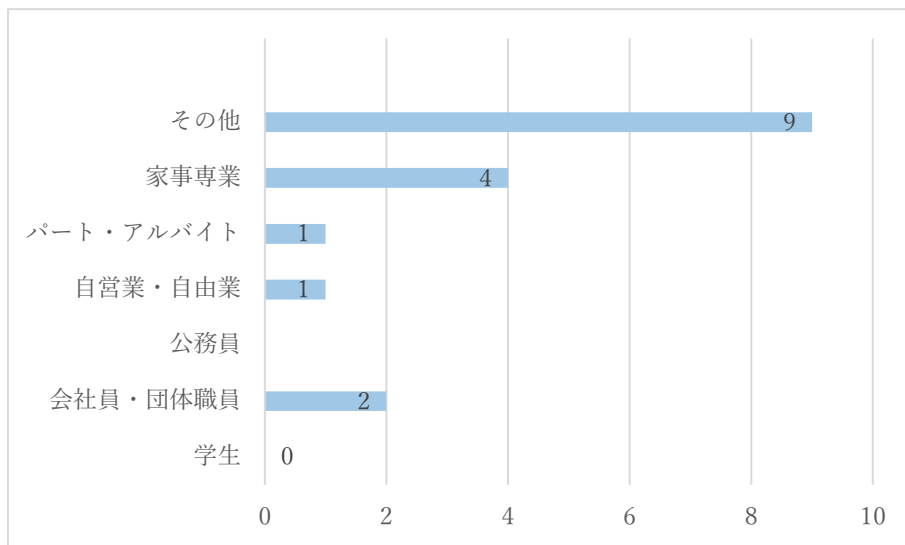
令和8年6月29日 開庁時間見直し検討に向けた市民懇談会

アンケート結果（回答者数:16人）

アンケート① ～ご自身の市役所窓口の利用状況について～

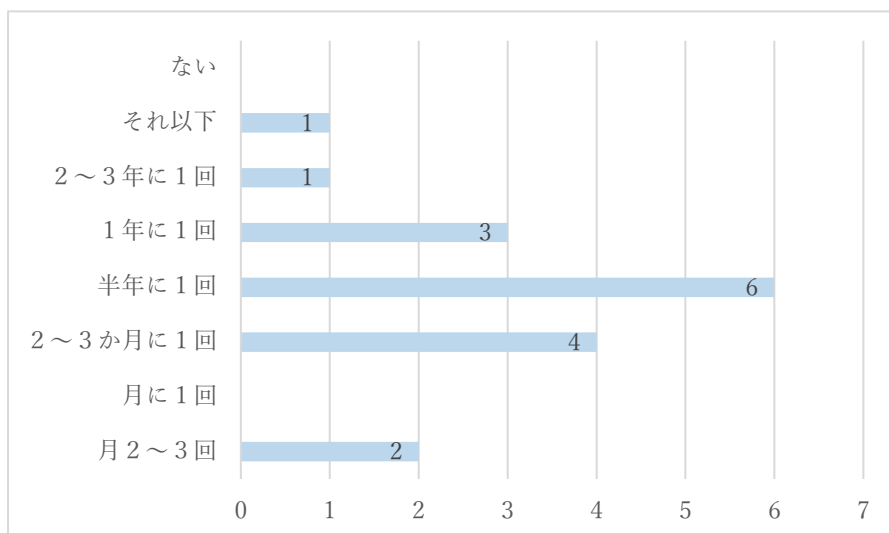
Q1. あなたの現在の職業をお選びください。

「学生」0人、「**会社員・団体職員**」2人、「公務員」0人、「自営業・自由業」1人、「パート・アルバイト」1人、「**家事専業**」4人、「その他」9人



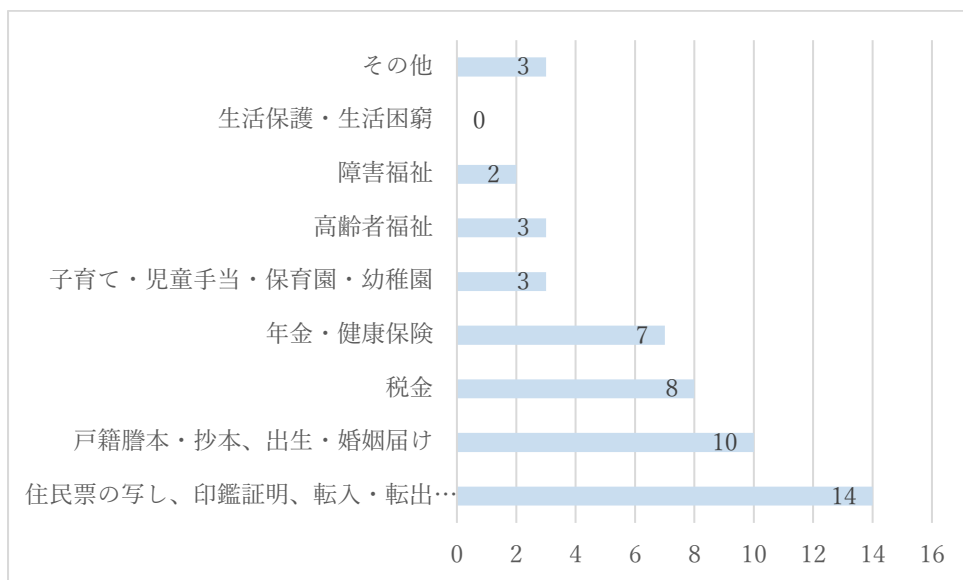
Q2. 市役所の窓口で手続きをされる頻度をお選びください。

「月2～3回」2人、「月に1回」0人、「**2～3か月に1回**」4人、「**半年に1回**」6人、「1年に1回」3人、「2～3年に1回」1人、「それ以下」1人、「これまで市役所の窓口で手続きをしたことがない」0人



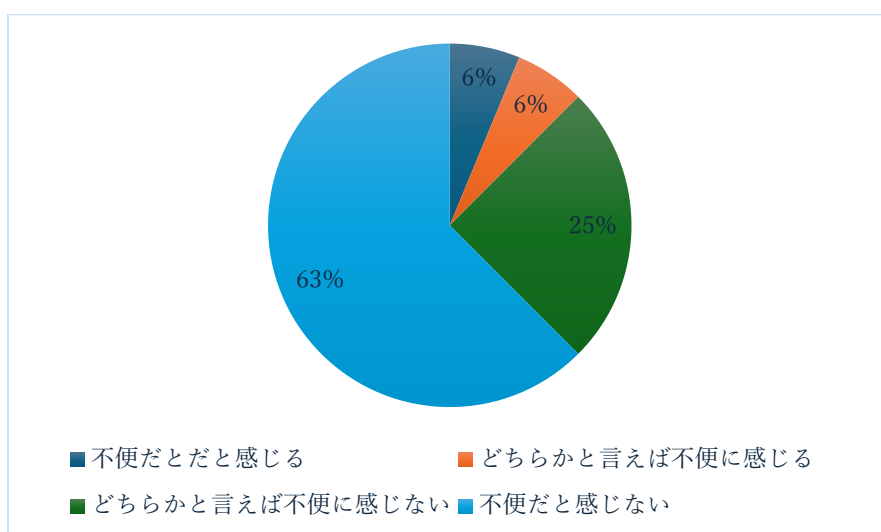
Q3. これまでに市役所の窓口で手続きされたことがある主な手続き内容をお選びください。[MA]

「住民票の写し、印鑑登録、転入・転出、マイナンバーカードなどの手続き」14人、「戸籍謄本・抄本、出生・婚姻届などの手続き」10人、「税金に関する手続き」8人、「年金・健康保険に関する手続き（高額療養費制度、限度額適用認定証の発行なども含む）」7人、「子育て・児童手当・保育園・幼稚園などの子どもに関する手続き」3人、「高齢者福祉に関する手続き」3人、「障害福祉に関する手続き」2人、「生活保護・生活困窮に関する手続き」0人、「その他」3人



Q4. 現在の市役所の開庁時間(午前8時30分～午後5時)について、ご不便を感じることはありますか？[SA]

「不便だと感じる」6%、「どちらかと言えば不便を感じる」6%、「どちらかと言えば不便に感じない」25%、「不便だと感じない」63%

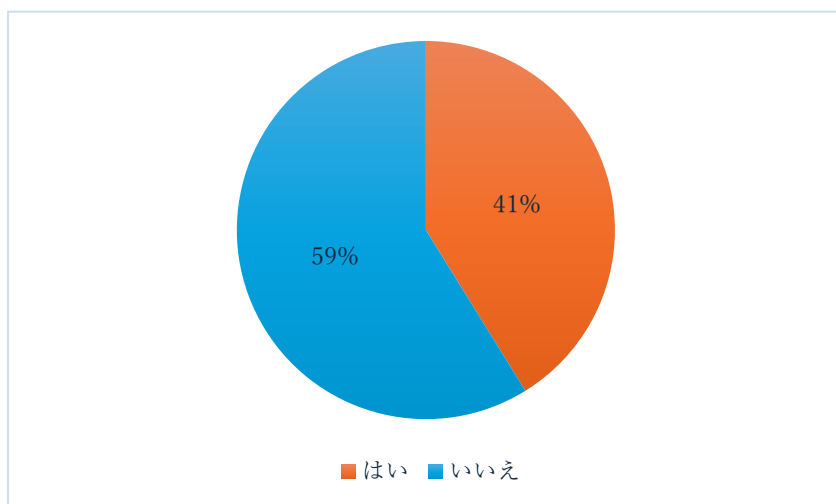


Q5. Q4 で「1」または「2」を選択した方へ。その理由を下記にご記入ください。自由記述

- ・今は健康に家族が暮らしているので現状で OK. 家族構成が違ったら利用時間、内容は大きく変わると思う
- ・定年まで働いてきましたので5時に終了するのは非常に不便でした。年に数回あるかないかの問題ですが。しかし、車で移動できるので今市役所(本庁舎)にきています。
- ・市役所が遠く、退勤後では間にあわない
- ・他市ですが、土日しか休めない家族には手続きが不可能なため、平日に休みを取れる私が東京から飛行機で行って平日に手続きをしています。

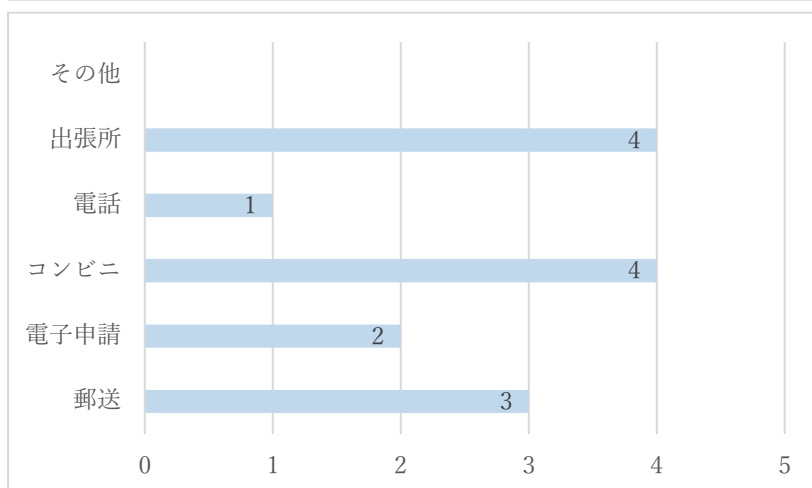
Q6. 市役所の窓口以外で、行政手続きを行ったことはありますか？SA

「はい」41%、「いいえ」59%



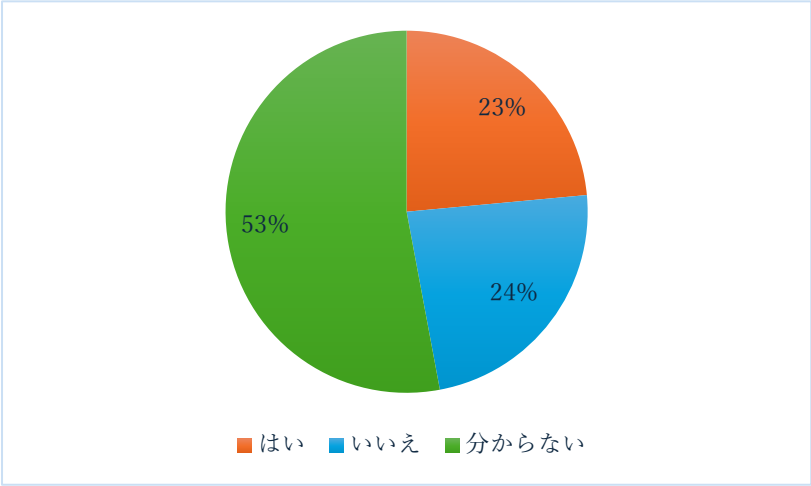
Q7. Q6で「はい」と答えた方へ。どのような方法で手続きされましたか？MA

「郵送」3人、「電子申請(インターネットを利用した手続き)」2人、「コンビニ交付」4人、「電話」1人、「出張所」4人、「その他」0人



Q8. 仮に、市役所の開庁時間が現在の「午前8時30分～午後5時」から、「午前9時～午後4時」に変更された場合、あなたの市役所窓口での行政手続きに影響(支障や不都合など)は生じますか？SA

「はい」23%、「いいえ」24%、「分からない」53%



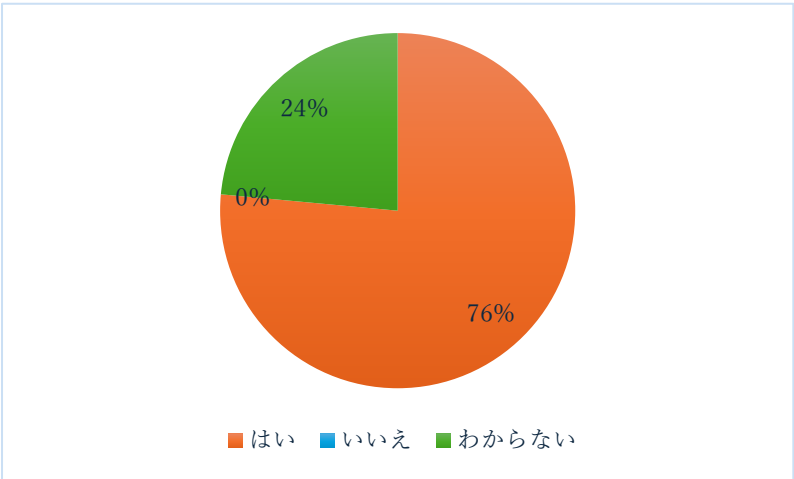
Q9. Q8 で「はい、生じる」と答えた方へ。具体的にどのような影響(支障や不都合など)が考えられますか？

自由記述

- ・今の自分はそう(生じない)だが、変わるかもしれない
- ・10 時～5時ならありがたい
- ・時間給を取得する必要がある、1時間ではすまなくなる

Q10. 仮に、市役所の開庁時間が現在の「午前8時30分～午後5時」から、「午前9時～午後4時」に変更された場合、あなた以外の市民に影響(支障や不都合など)が生じると考えますか？SA

「はい」76%、「いいえ」0%、「分からない」24%

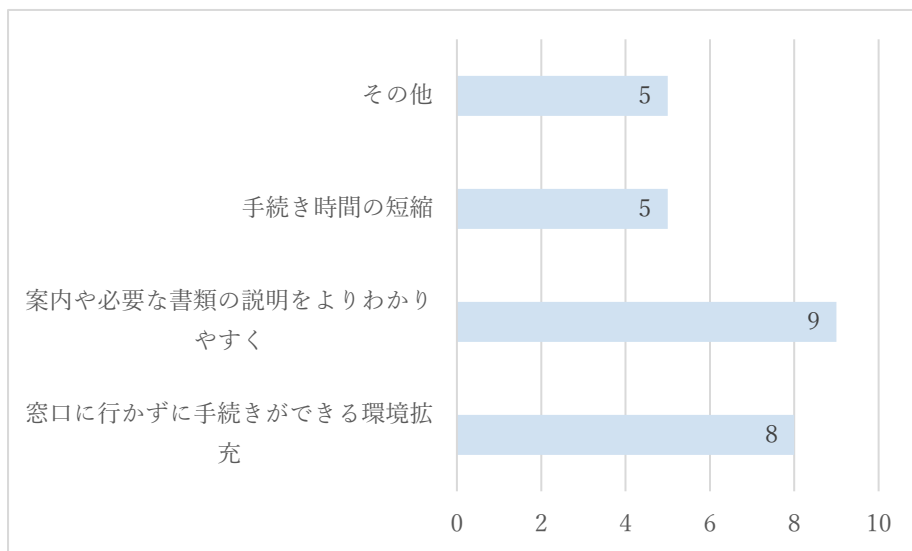


Q11. Q10で「はい、生じると思う」と答えた方へ。具体的にどのような影響(支障や不都合など)が考えられますか？自由記述

- ・どのような立場の方がどのような手続きをしなくてはならないか把握できていない
- ・働いている人などはなるべく現状のままで利用できる時間が長い方が融通を聞かせて相談ができると思う
- ・各人の生活や労働時間が異なるため
- ・勤務している現役や病気がちの家族と同居している人、体力がない老人にとっては、どうすればよいのかな？と思う
- ・相談業務を行っている部署などは、記録などの作業時間を捻出する時間が足りないのでは？
- ・一般企業の始業(終業)時間との関係を考慮する必要がある。時間短縮と電子化は別。
- ・17時までの勤務なので、土日休みでは役所がやってない
- ・開庁時間に何とか間に合っていた人たちがアウトになる可能性。短時間の間に利用者が来るため、混雑して待ち時間が増加する。

Q12. 今後、行政手続きをより円滑に行うために、どのような点に市として力を入れるべきだと思いますか？
MA

「オンライン手続きや郵送や郵送、コンビニ交付など、窓口に行かずに手続きができる環境の拡充」8人、「手続きの案内や必要な書類の説明をより分かりやすくすること」9人、「手続きにかかる時間の短縮」5人、「その他」5人



Q13. 市の説明を聞いた上で、(1)開庁時間が短縮することへの不安、(2)今後の窓口に期待すること、(3)充実させてほしい行政サービスについて下記にご記入ください。自由記述

(1)開庁時間が短縮することへの不安

・職員の方々の過労を考えると何とか改善の方法をと思いますが、出張所がなくなり開庁時間までた委縮されるとなるとサービス低下になると感じる市民の方が多いと思います。職員数を増やすことも検討できないのでしょうか。福祉関係は申請主義なので窓口の相談は時間的にあまり短縮しないでほしいです。

・自分の体調が年令と共に変化することで不安はありますが。家族の健康なども影響するでしょうし。

・緊急時の対応が必要となった時。オンラインが苦手なので説明してくれる人がいないとできないことが不安。

・行政手続きのできるコピー機があるようだが市民への周知をもっとしてほしい。

・仕事に行く人が不安になる。

・短縮するという理由を理解できるものにするのは大変かもしれません。全働く人が労働時間短縮方向へ

・とくにないが 10:00～がよい。人を増やす。

・今の職場は自由に休みやすいが行けない人は困るだろうと思うし、転職して休みが取れるかという点は少しだけ不安。

・働く世代としては 8:30～17:00 でも 9～16 でも変わらない。開庁時間を減らして人員削減や他の改善に力を割いてほしい。

・1 階部分がいつも混んでいる様に思います。マイナンバーカードの手続きなののでしょうか。窓口での対応が終わってから事務整理は理解できます。市民にもっとその辺をアピールしてもいいと思います。時間短縮には賛成です。

(2)今後の窓口に期待すること

・どの職員の方も自身の業務に対する豊富な知識をもち、どなたに相談しても充実した内容を提供していただければ、短時間になったとしても市民は満足することが多いのではないのでしょうか。(できれば電話対応のしかたも学ぶなど)

・窓口でまたされることが多いのですが、職員数が少ないのでしょうか。

・現状より DX 化が進み、各種手続きが容易になること。

・たとえば、第 1 週目第3週目の土曜とか決めて長時間の受付サービスをすることも考えても良いのでは。

・オンライン化に対応できる職員がいるといいのかな。

・オンラインでできることが増えてきたことは働いている方々にとって良いと思います。

・市報は読んででも分からないことがある。気軽に相談できるよう人員も確保して対応できるようにしていただきたい。

・個人情報をもれないように徹底確認などよろしくお願いします。

・職員の立場と市民の立場の共有を。やはり週一日を伸ばす方向でなら職員をふやして。出張所を近くに。

・対面に必要なので維持したい。住民票などは対人でなくでも良いのでは。

・駅前出張所。現役世代が片道 30 分は違う。マイナンバーカード更新と暗証番号リセット(市役所でしかできないこと)はしっかり最後までやってほしい(16 時半など)。飯能市のような市民課電話予約サービスはできないのか。

・本人確認が必要な業務。オンラインでも可能であるがリテラシーが高ければ不正もできてしまうケースがある。たまに行くと職員さんが長々と市民のグチを聞いていることがあり正直リソースがもったいない。「市民の日常の不満や意見を聞く」というのは窓口業務と切り離して欲しい。(民間だとやりやすいが公だと難しい?)相談系が必要になっても時間が読めるようになって欲しい。

(2)今後の窓口に期待すること
・障害を持っている人、ベビーカーでの来庁者、高齢者がいくつかの窓口に行かなければならないことは何とかできないでしょうか。相談に来る人は困っている人、相談しにくくなることは避けたいです。
(3)充実させてほしい行政サービス
・土日市民課の業務を行っていることを今回初めて知りました。本当にお疲れ様です。そしてありがとうございます。デジタル化を進めることは、よい方法です。高齢者はなかなかそれにも追いつけないので、そのあたりは窓口対応を充実させていただけると助かります。最終的に時間が短縮されれば、市民はそれに合わせます。それに向けてどのくらい事前に丁寧に周知や説明ができるかは大切だと思います。どの年代の方もどの立場の方も「置いてきぼり」の気もちにならないようにすることが市民の納得を得られると感じました。(会議に参加して)市役所がどんなことを頑張っていることも説明必要です。 ・市役所だけでなく駅前などに出張所的な窓口を創設してほしい。高齢化を考えるとやはり対面の窓口は必要だと思います。 ・パスポートなどの交付 ・不必要なていねい言葉はやめて欲しいです。特に外国の方には理解できない過剰なていねい語はやめて欲しいです。 ・困ったことはいつでも相談できるようにしてほしい ・障害者の特性や種別など、専門的なことが分かる職員を配置してほしい。また理解できたかと感じるようになって異動することが最近が続いている。ケースワーカーなど顔が分からないうちにかわってしまう ・駅に行くことが多い、その近くに出張所があって相談できるようになるとよい ・駅近に出張所をつくるという市長の公約を実現して頂きたい。市民の就労時間に合わせて17時+1~2時間までとかあると良いと思います。時間のある方は役所の時間に合わせれば良いことなので。 ・ワンストップ窓口、出張所での事前相談 ・いつでも、どこでも市役所を頼りにしています。相談に乗ってくれる方が丁寧だと市民はうれしい。そのためにも職員さんのゆとりを。 ・特になし。予約制の充実 ・観光関連でお金と人手をだいぶ使っている。やり方が上手いと思えないことが多々あり慎重に行ってほしい。 ・予約制を導入してほしい。待ち時間のせいでどのくらい仕事を抜ければ良いのか読めない。また、標準手続き時間を知りたい。思ったよりかかる・少ない等があるのでもっと効率化してほしい。オンラインやチャットボット等で簡単に手続きができるようにしてほしい。公開情報をAIに食わせて検索しやすウするシステム等があると働く世代としても助かる。 ・せっかく市役所まで来たのに書類が足りなかったということも聞きます。事前に電話での問い合わせが可能で防げるのであれば、そのような対応もありがたいです。