

【件名】窓口来庁者アンケートの実施結果について

【要旨】（目的・内容・対象・時期・今後の方向等）

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 実施場所・方法

本庁舎2～4階、7～9階にて紙及びWEB（LoGo フォーム）により実施

3 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

4 アンケートの実施結果

（概要）

- ・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、「満足・やや満足」と回答した割合は81%となり、昨年度と同水準となった（昨年度：82%）。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を持つ来庁者も存在した。
- ・来庁満足度をフロア別（2・3・9階）・年代別に分析したところ、30代以下の満足度が高く、40代以上の来庁者の「やや不満・不満」と回答した割合が多かった。
- ・来庁者の半数以上が複数の窓口を利用しており、8割以上の来庁者が手続きに満足しているものの、手続きに要する時間等に対して不満の声もあった。

5 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。