

2「窓口サービスの向上検討」に関する進捗状況

1 意義

デジタル等を活用した窓口サービスの向上を検討すること

2 窓口に関するアンケート概要

(1) 概要

ア 調査期間

- ・本庁1階での調査(窓口調査):令和6年7月17日(水)～8月9日(金)
- ・広報等でのWeb調査:令和6年7月17日(水)～7月31日(水)

イ 調査方法

- ・窓口調査 :期間内に本庁舎1階に来庁した市民に対し、アンケート用紙を手渡しすることにより調査
- ・Web調査 :広報つちうら、土浦市公式LINE、土浦市公式メールマガジン、土浦市公式X(旧Twitter)で周知、Logoフォームで調査

ウ 回答数

- ・窓口調査 :回答数 117件/配布数 573件(回答率 20.4%)
- ・Web調査 :回答数 478件/HP閲覧数 1092件(回答率 43.8%)
- ・合計回答数 595件

(2) 調査内容と調査結果

ア 回答者の属性

- ・アンケートの回答者は、窓口においては 20 代が最も多く、Web では 50 代が最多であった。
- ・地区別の偏りは市外在住者を除き、窓口調査、Web 調査ともに一中地区からの回答が最も多く、新治地区が最少となった。

質問1 あなたの年齢（年代）を教えてください。

選択肢		回答数	回答割合	窓口	Web
1	10代	0	0.0%	0	0
2	20代	54	9.1%	31	23
3	30代	101	17.0%	24	77
4	40代	107	18.0%	21	86
5	50代	146	24.5%	17	129
6	60代	118	19.8%	16	102
7	70代	60	10.1%	8	52
8	80代以上	9	1.5%	0	9

質問2 お住まいの地区を教えてください。

選択肢		回答数	回答割合	窓口	Web
1	一中地区	123	20.7%	23	100
2	二中地区	68	11.4%	19	49
3	三中地区	79	13.3%	19	60
4	四中地区	118	19.8%	20	98
5	五中地区	48	8.1%	5	43
6	六中地区	57	9.6%	11	46
7	都和中地区	46	7.7%	6	40
8	新治地区	26	4.4%	2	24
9	わからない（無回答）	12	2.0%	9	3
10	市外	18	3.0%	3	15

イ 来庁目的・来庁状況

- ・窓口調査、Web 調査ともに市民課への来庁が最多である。
- ・目的については、全体では「証明書発行」のための来庁が多いものが、窓口来庁者の多くは申請・届出のための来庁であることがうかがえる。

質問3 今回の来庁窓口は（市役所に来庁される主な窓口は）どこですか。

選択肢		回答数	回答割合	窓口	Web
1	市民課	382	64.7%	70	312
2	国保年金課	39	6.6%	10	29
3	高齢福祉課	39	6.6%	9	30
4	障害福祉課	44	7.5%	9	35
5	社会福祉課	11	1.9%	2	9
6	こども政策課	17	2.9%	4	13
7	こども包括支援課	19	3.2%	8	11
8	その他	39	6.6%	1	38
9	無回答	5	0.8%	4	1

質問4 今回の来庁目的は（市役所に来庁される主な目的は）何ですか。

選択肢		回答数	回答割合	窓口	Web
1	証明書発行	294	49.8%	15	279
2	申請、届出	194	32.9%	83	111
3	相談	63	10.7%	8	55
4	その他	39	6.6%	8	31
5	無回答	5	0.8%	3	2

ウ 来庁頻度

窓口調査、Web 調査ともに、数年に1回程度の頻度で来庁する市民が全体の2割程度であった。

全体を通して、市役所に来庁する市民は年に1回程度に留まる方が 8 割近くであると推察される。

質問5 市役所（支所・出張所含む）の利用頻度はどのくらいですか。

選択肢			回答数	回答割合	窓口	Web
1	ほぼ毎日		3	0.5%	0	3
2	週1～数回		8	1.3%	2	6
3	月1～数回		57	9.6%	12	45
4	年1～数回		375	63.0%	66	309
5	数年に一回		133	22.4%	23	110
6	はじめて		16	2.7%	11	5
7	無回答		3	0.5%	3	0

【参考】窓口来庁者にのみ、来庁時の職員の対応の早さ、分かりやすさなどについてアンケートを実施したところ、合計 75%以上の市民が「早い、分かりやすい」又は「普通」と回答しており、おおむね好意的な回答が得られた。

また、概ね7割の市民が来庁から30分以内で手続を終えたと回答しているが、一部で40分以上の時間を要した例もあることが分かる。

【参考質問1：窓口来庁者のみ】職員の対応の早さ、分かりやすさなどについてお伺いします。
職員の対応の早さはいかがですか。

選択肢		回答数	回答割合	窓口
1	早い	82	70.1%	82
2	普通	30	25.6%	30
3	遅い	2	1.7%	2
4	無回答	3	2.6%	3

【参考質問2：窓口来庁者のみ】職員の対応の早さ、分かりやすさなどについてお伺いします。
申請書や説明のわかりやすさはいかがですか。

選択肢		回答数	回答割合	窓口
1	分かりやすい	85	72.6%	85
2	普通	27	23.1%	27
3	分かりにくい	2	1.7%	2
4	無回答	3	2.6%	3

【参考質問3：窓口来庁者のみ】職員の対応の早さ、分かりやすさなどについてお伺いします。
市役所に着いてから手続が終わるまで、どれくらいかかりましたか。

選択肢		回答数	回答割合	窓口
1	10分未満	21	17.9%	21
2	10分～20分程度	39	33.3%	39
3	20分～30分程度	25	21.4%	25
4	30分～40分程度	11	9.4%	11
5	40分～50分程度	4	3.4%	4
6	50分～60分程度	6	5.1%	6
7	60分以上	4	3.4%	4
8	無回答	7	6.0%	7

エ コンビニ交付等の普及状況

コンビニ交付の利用状況は全体の38%程度である。一方で、コンビニ交付自体の認知度(回答②及び③の割合)は全体の 93%程度に達している。また、利用したことがない方についても、窓口調査・Web 調査ともに「必要がなかった」ことによるものが大半であり、マイナンバーカードを活用することでコンビニで証明書を取得できることは広く認知されているとうかがえる。

質問6 マイナンバーカードを利用して、コンビニで住民票や印鑑証明書などが取得できることをご存知ですか。
また、利用したことはありますか。

選択肢	回答数	回答割合	窓口	Web
1 知らなかった	35	5.9%	18	17
2 知っていて利用したことがある	231	38.8%	44	187
3 知っているが利用したことはない	323	54.3%	51	272
4 無回答	6	1.0%	4	2

質問7 「知っているが利用したことはない」を選んだ方に質問です。利用していない理由をお聞かせください。

選択肢	回答数	回答割合	窓口	Web
1 証明書を取得する必要がなかった	152	47.1%	28	124
2 コンビニでの取得方法が分からない	34	10.5%	2	32
3 コンビニでは取得できない証明書だった	17	5.3%	0	17
4 窓口に来た方が早い／便利である	62	19.2%	9	53
5 マイナンバーカードを持っていない／暗証番号が分からない	38	11.8%	7	31
6 その他	14	4.3%	2	12
7 無回答	6	1.9%	3	3

オ 「行かない窓口」への考え方

電子申請などの「行かない窓口」の利用率は窓口来庁者、Web 回答者ともに 10%を切る状況であり、利用状況は低い。一方で、利用者及び積極的な利用希望者(回答 1・2)は全体の 32%程度であり、また「3 機会があれば利用したい」との回答者が半数を超えることから、一定程度の需要はあると見込まれる。

一方で、「利用したくない」を選択した回答者の4割弱が「行かない窓口が対応していない」「対応状況が分からない」ことを理由にしていることから、「行かない窓口」の普及に当たっては、電子申請の拡充に加えて対応状況の周知が重要であると考えられる。

質問8 土浦市では、市役所に来庁しなくても、自宅からパソコンやスマートフォンを利用し申請等ができる「行かない窓口」を推進しています(※法令上、面談や聞取りを必要とするなど、対応できない手続きもございます)。「行かない窓口」を利用したことがありますか。また、利用したことがない場合、今後利用したいと思いますか。

選択肢	回答数	回答割合	窓口	Web
1 利用したことがある	56	9.4%	11	45
2 利用したことはないが、今後は積極的に利用したい	133	22.4%	24	109
3 利用したことはないが、機会があれば利用したい	323	54.3%	55	268
4 あまり利用したくない	72	12.1%	16	56
5 無回答	11	1.8%	11	0

質問9 「あまり利用したくない」を選んだ方に質問です。「行かない窓口」をあまり利用したくない理由は何ですか。

選択肢	回答数	回答割合	窓口	Web
1 パソコンやスマートフォンを持っていない	4	5.6%	3	1
2 「行かない窓口」の利用方法がわからない	12	16.7%	6	6
3 利用したいサービスが「行かない窓口」に対応していない(対応しているかどうか分からない)	28	38.9%	1	27
4 窓口に来た方が手続きが早い(その場で手続きを終わらせたい)	10	13.9%	1	9
5 窓口で相談したい(相談する必要がある)ことがある	6	8.3%	1	5
6 申請書を書類で出したい(直接渡したい、控えを残したい、等)	5	6.9%	0	5
7 手続きをまとめて一か所で(1回で)終わらせたい	3	4.2%	0	3
8 その他	4	5.6%	4	0
9 無回答	0	0.0%	0	0

カ「書かない窓口」への考え方

「書かない窓口」の需要(「1 積極的に利用したい」との回答者)は全体の 35%強と、「行かない窓口」を上回る需要があると見込まれる。

質問10 土浦市では、市役所の窓口に来庁した際、申請書を書くことなく申請できる「書かない窓口」の設置を検討しています。

「書かない窓口」を利用したいと思いますか。

選択肢	回答数	回答割合	窓口	Web
1 積極的に利用したい	212	35.6%	34	178
2 機会があれば利用したい	329	55.3%	61	268
3 あまり利用したくない	46	7.7%	14	32
4 無回答	8	1.3%	8	0

質問11 「あまり利用したくない」を選んだ人に質問です。利用したくない理由は何ですか。

選択肢	回答数	回答割合	窓口	Web
1 「書かない」よりも、市役所に来なくても手続きできる方が良い	4	8.7%	2	2
2 紙に書くことを手間と感じない	15	32.6%	3	12
3 機械を操作するより紙に書くほうが得意	17	37.0%	7	10
4 その他	9	19.6%	2	7
5 無回答	1	2.2%	0	1

キ 【参考調査】市役所の窓口時間短縮への考え方

近年、近隣市等で実施が拡大している窓口時間の短縮に対する考え方について参考に調査を行ったところ、「①良い取組みである」、「② 代わりの手段があれば実施しても良い」が全体の 75%を超え、窓口調査・Web 調査ともに反対意見(回答④・⑤)を大きく上回った。一方で、特に Web 調査において代替手段を希望する意見が多数見られ、一定程度の代替サービスを検討していく必要があると考えられる。

また、自由記入欄におけるその他の意見として、2交代制等による開庁時間の延長、土日の開庁を求める声もあった。

質問12 土浦市では、時間外窓口や日曜日の窓口を設置しています。

時間外窓口や休日窓口を利用したいと思いますか。

選択肢	回答数	回答割合	窓口	Web
1 利用したことがある	162	27.2%	19	143
2 利用したことはないが、今後は積極的に利用したい	79	13.3%	27	52
3 利用したことはないが、機会があれば利用したい	276	46.4%	60	216
4 利用する予定はない	75	12.6%	9	66
5 無回答	3	0.5%	2	1

質問13 近年、近隣自治体で、市役所の開庁時間を短くする取組み（緊急時の対応などを除き、窓口受付時間を8：45～16：30にするなど）が始まっています。

窓口の受付時間を短くし、空いた時間を郵送や電子での申請の処理、職員間での打ち合わせや情報共有による業務改善のための時間として確保するほか、職員のワークライフバランスを推進するための取組みです。

この取組みについて、どう思いますか。

選択肢	回答数	回答割合	窓口	Web
1 良い取組みである	215	36.1%	60	155
2 電子申請や時間外窓口など、代わりの手段があるなら実施しても良い	235	39.5%	25	210
3 どちらでも良い（特に関心はない）	50	8.4%	17	33
4 窓口を利用できるのが朝（夕方）だけなので、実施しない方が良い	33	5.5%	6	27
5 理由に関わらず実施しない方が良い	37	6.2%	3	34
6 その他	21	3.5%	2	19
7 無回答	4	0.7%	4	0

ク その他自由意見

・自由意見では、職員の態度に関するもの(好意的意見・否定的意見とも)」が多く、その他以下のような意見が寄せられた。

意見の種類	意見の数	主な意見の内容
開庁時間、施設配置に関するもの	32	開庁時間の短縮に関する賛否、休日窓口拡充の要望など
制度に関するもの	24	予約制の導入要望など
職員の態度に関するもの	83	接遇に関する謝意が多数(一部勤務態度への苦情あり)
本庁舎の設備等に関するもの	7	駐車場が使いづらい、呼び出し装置の要望など
デジタル化に関するもの	20	電子化推進の要望、マイナンバーの安全性への懸念、チャット機能設置の要望など
その他	8	制度周知の方法についての意見等
合計	174	

ケ 自由意見欄(抜粋)

○ 開庁時間、施設配置に関するもの

- ・時間の有効活用は大事ですね。一人一人がその自覚を持つことが大事ですね。
- ・実施したことにより業務が効率的に進み、市民にとっても良い影響があるのならば、積極的に実施したほうがいいと思います。
また、まれに窓口で埒の明かない話を長時間している市民を見かけるのですが、制限時間などを設けてはいかがでしょうか。
- ・全ての窓口が休日サービス対応になれば開庁時間が短くても不便さはないが、相談がある時には不便である。
- ・国保年金課など、他の課も時間外窓口があるといいと思います。

○ 制度に関するもの

- ・Eメールでのちょっとした相談を受け付けてほしい。
- ・押印削減、窓口へ行かなくていい対応、市役所からの郵送が不要となる対応を進めてほしい。

○ 職員の態度に関するもの

- ・申告についても他の用事についても以前より待ち時間がなくなって職員の皆さんの努力に感謝しています。
- ・以前は対応が悪くとても不愉快な思いしかかったが最近の職員さんはとても親切です。
- ・身だしなみチェックなどあった方がいい。以前窓口対応してくださった男性職員は、爪が長く汚れていて清潔さに欠けていた。
- ・接遇の研修をきちんとなさった方が良いのでは？と思われる職員がいらっしゃいます。大変不愉快です。
- ・4、5年前、土浦市に転居手続きをした際に、マル福申請の担当者が保健センターの説明をする際、『場所は説明しなくても分かりますよね？』と、あたかも私が知ってるかのような言い方をされて腹を立てたことがあります。

○ 本庁舎の設備等に関するもの

- ・窓口ではないけれど、駐車場が狭すぎる。これから高齢化が進むのに、あの狭さは事故が増えると思う。
- ・足が悪く歩くのが大変なので、エスカレーターをうまく乗り継げる様に改築していただけると助かるのですが。

○ デジタル化に関するもの

- ・とにかく行かずに手続きを済ませたい。チャット機能などでもいいので、働いている人も不便なく利用できるようにしてほしい。
- ・市役所の努力だけでは限界があるのかもしれないが、マイナンバーカードをもっと活用し、各種証明の簡略化、ペーパーレス化を推進することも窓口の改善に繋がると思う。
- ・電子申請を1年に1～2回利用していますが、操作が分かりづらいです。
- ・市役所は個人情報や公的書類を扱う市民のための機関だと思います。
近年、電子化などで銀行等の窓口でのサービスの質の低下が見受けられるので、同じようにはならないでほしいです。

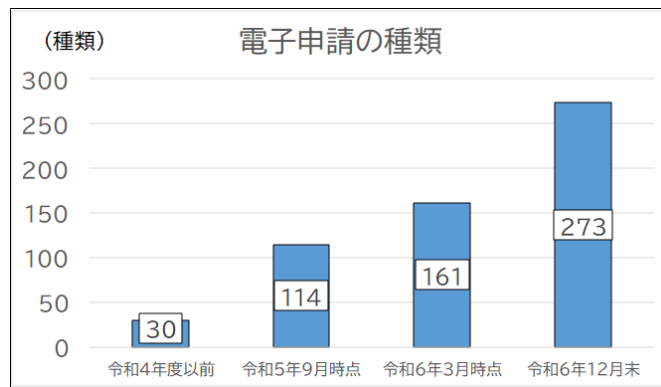
3 窓口取組みの進捗状況

(1)「行かない窓口」(電子申請)の拡大について

アンケートと並行して、電子申請の拡充を進め、令和6年12月末現在で273種類(令和6年度当初161種類)となった。

電子化した主な手続:共催・後援申請書、後援申請実績報告書、土浦いきいき出前講座利用申込、国民健康保険にかかる手続等

【資料】電子申請の種類の推移



【資料】電子申請の申請件数(令和6年度分、1月末時点での上位10件)

課名	電子申請	今年度申請数(1月末時点)
健康増進課	医療機関検診	2256
環境衛生課	土浦市粗大ごみ戸別有料収集申請	1195
国保年金課	国民健康保険加入者補助金交付申請(人間ドック)	830
こども包括支援課	妊娠中の方(妊娠8か月頃)へのアンケート(妊娠届出済)	473
健康増進課	お子さんの予防接種(予防票の再交付申請)	328
国保年金課	国民健康保険加入者補助金交付申請(脳ドック)	128
選挙管理委員会事務局	不在者投票(滞在地)申請	116
健康増進課	お子さんの予防接種(償還払い)	109
国保年金課	国民健康保険資格喪失届(社保加入による国保喪失)	95
健康増進課	医療機関検診(胃がんリスク)	77

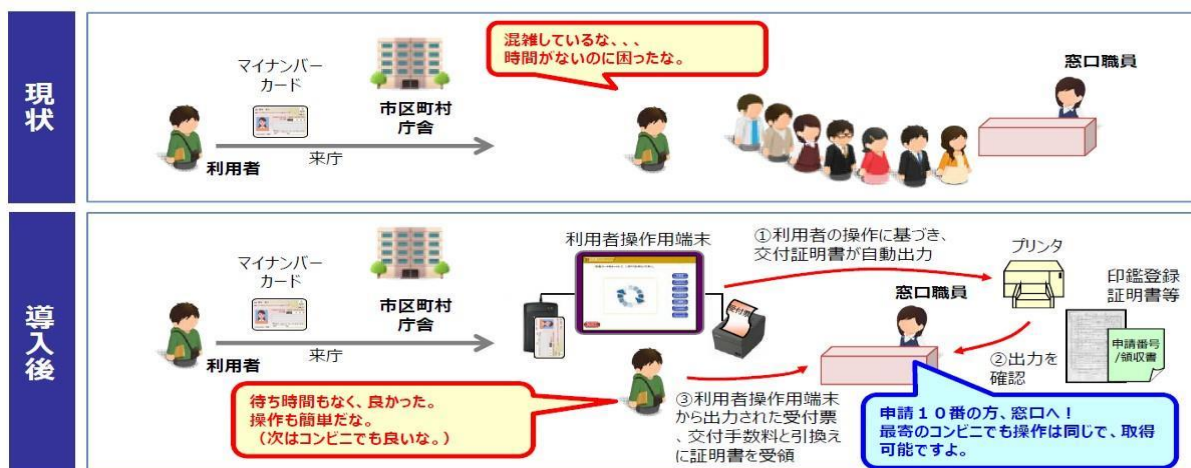
(2) 今後の検討事項

○ マイナポータル(マイナンバーカードを使用した個人情報に伴う手続)の拡充

各種電子申請を活用し、電子申請できる手続を拡大させるとともにマイナンバーカードからの手続ができるよう、マイナポータルを使用した電子申請も拡充させていきます。

また、「書かない窓口」については現在、マイナンバーカードやスマートフォンを利用し、申請書の記入や本人確認書類の提示をせずに各種証明書を交付できる「らくらく窓口証明交付サービス」を導入しました。引続き、電子申請を応用した申請書類の省略方法についても導入検討を進めております。

※らくらく証明書交付サービスの概要



令和6年6月3日運用開始

12月末現在 発行件数 6172件

(参考: 令和5年度 証明書総発行件数
103,448件)

○ 周知拡大による利用率の向上

アンケート結果からも電子申請の存在を知らなかった市民が多いこと、どの手続が利用可能かが分かりにくいことなどの可能性が考えられます。ホームページ等からのアクセスの仕方や分野別のアクセス方法、使用方法などについて、動画や市民講座などを通して周知を進めます。