

令和5年度第3回 うべ未来モニターアンケート集計結果

1 アンケートのテーマ

『総合窓口等に関するアンケート』

- (1) 実施期間 令和5年8月14日（月）～8月27日（日）まで
- (2) 担当部署 市民課

2 モニター数・アンケート回答者数

- (1) メール・郵送文書到達モニター数 854 人
- (2) 回答者数（回答率） 276 人（32.3 %）

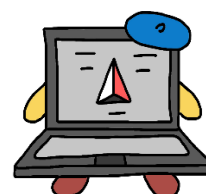
3 回答者の属性

※ 端数処理のため比率の合計が100%にならない場合があります。

【年代】

項目	回答者数	比率	グラフ
10歳代			
20歳代	1 人	0.4 %	
30歳代	19 人	6.9 %	
40歳代	38 人	13.8 %	
50歳代	60 人	21.7 %	
60歳代	56 人	20.3 %	
70歳代	86 人	31.2 %	
80歳代	16 人	5.8 %	

276 人



ご協力、ありがとうございます。
た。

【居住校区】

項目	回答者数	比率	グラフ
東岐波	16人	5.8%	
西岐波	17人	6.2%	
恩田	30人	10.9%	
岬	10人	3.6%	
見初	3人	1.1%	
上宇部	25人	9.1%	
神原	9人	3.3%	
琴芝	14人	5.1%	
新川	15人	5.4%	
鶉の島	9人	3.3%	
藤山	13人	4.7%	
原	9人	3.3%	
厚東	3人	1.1%	
二俣瀬	4人	1.4%	
小野	8人	2.9%	
小羽山	15人	5.4%	
常盤	16人	5.8%	
川上	9人	3.3%	
厚南	8人	2.9%	
西宇部	17人	6.2%	
黒石	8人	2.9%	
船木	6人	2.2%	
万倉	2人	0.7%	
吉部	4人	1.4%	
在学・在勤	6人	2.2%	

N=276

【性別】

項目	回答者数	比率	グラフ
女性	132人	47.8%	
男性	144人	52.2%	

N=276

4 回答集計

- ※ 比率は、各設問の回答対象数（N）に対する割合を示しています。
- ※ 単数回答であっても、端数処理のため比率の合計が100%にならない場合があります。

『総合窓口等に関するアンケート』

担当部署 市民課

アンケートの趣旨

本市では、市民の皆様の利便性向上のため、住所変更等に伴う手続きをまとめて受付する「総合窓口の設置（市役所1階）」や「行政手続きのオンライン化」に取り組んでいます。

よりよいサービス提供の参考とするため、本アンケートへのご協力をよろしくお願い致します。

**問1 本市の総合窓口を利用したことがありますか。
あてはまるものをすべて選択してください。**

項目	回答者数	比率	グラフ
1. 利用した（住所変更）	63 人	19.6 %	
2. 利用した（戸籍届出）	53 人	16.5 %	
3. 利用した（おくやみ）	22 人	6.9 %	
4. 利用したことがない →問5へ	183 人	57.0 %	

N=321

問2 問1で「1. 利用した（住所変更）」「2. 利用した（戸籍届出）」「3. 利用した（おくやみ）」を選択した方にお聞きします。

番号札を受け取ってから、総合窓口での手続きが終わるまでの時間は、どのくらいでしたか。

項目	回答者数	比率	グラフ
1. 30分未満	45 人	48.4 %	
2. 30分～1時間未満	40 人	43.0 %	
3. 1時間～2時間未満	8 人	8.6 %	
4. 2時間以上			

N=93

問3 問1で「1. 利用した（住所変更）」「2. 利用した（戸籍届出）」「3. 利用した（おくやみ）」を選択した方にお聞きします。

番号札を受け取ってから、総合窓口での手続きが終わるまでの時間について、どのように感じましたか。

項目	回答者数	比率	グラフ
1. とても短かった	10 人	10.8 %	
2. 思ったより短かった	24 人	25.8 %	
3. 普通	38 人	40.9 %	
4. やや長かった	14 人	15.1 %	
5. とても長かった	7 人	7.5 %	

N=93

問4 問1で「1. 利用した（住所変更）」「2. 利用した（戸籍届出）」「3. 利用した（おくやみ）」を選択した方にお聞きします。

総合窓口のサービスについて、どのように感じていますか。

項目	回答者数	比率	グラフ
1. 満足	28 人	30.1 %	
2. どちらかといえば満足	43 人	46.2 %	
3. どちらかといえば不満	13 人	14.0 %	
4. 不満	3 人	3.2 %	
5. わからない	6 人	6.5 %	

N=93

【行政手続のオンライン化】

問5 あなたは、本市が提供しているサービスを知っていますか。知っているサービスをすべて選択してください。

項目	回答者数	比率	グラフ
1. 暮らしの手続きガイド（住所変更、戸籍届出に必要な手続や持ち物をインターネットで確認できるサービス）	98 人	17.2 %	
2. 窓口オンライン予約サービス（インターネットで来庁日時を指定して窓口予約ができるサービス）	80 人	14.0 %	
3. スマート申請（マイナンバーカードを利用し、スマートフォンで住民票などの証明書の交付申請ができるサービス）	101 人	17.7 %	
4. コンビニ交付（マイナンバーカードを利用し、コンビニエンスストア等のマルチコピー機で住民票などの証明書が取得できるサービス）	200 人	35.1 %	
5. オンライン転出届（マイナンバーカードを利用し、インターネットで転出の届出ができるサービス）	46 人	8.1 %	
6. LINE公式アカウント「宇部市手続き案内」（証明書、引越し、マイナンバーカードの手続に関する質問に会話形式で自動回答するサービス）	45 人	7.9 %	

N=570

問6 あなたが利用したことがあるサービスはありますか。利用したことがあるサービスをすべて選択してください。

項目	回答者数	比率	グラフ
1. 暮らしの手続きガイド	25 人	7.8 %	
2. 窓口オンライン予約サービス	18 人	5.6 %	
3. スマート申請	18 人	5.6 %	
4. コンビニ交付	73 人	22.7 %	
5. オンライン転出届	1 人	0.3 %	
6. LINE公式アカウント「宇部市手続き案内」	16 人	5.0 %	
7. すべて利用したことがない	170 人	53.0 %	

N=321

問7 今後利用してみたいサービス、再度利用したいサービスをすべて選択してください。

項目	回答者数	比率	グラフ
1. 暮らしの手続きガイド	93 人	15.8 %	
2. 窓口オンライン予約サービス	104 人	17.7 %	
3. スマート申請	110 人	18.7 %	
4. コンビニ交付	117 人	19.9 %	
5. オンライン転出届	47 人	8.0 %	
6. LINE公式アカウント「宇部市手続き案内」	65 人	11.1 %	
7. 利用したいサービスがない	51 人	8.7 %	

N=587

問8 問7のサービス以外に、導入してほしいオンラインサービスがあれば、ご記入ください。

別紙

問9 市役所の窓口に望むことは何ですか。

もっとも優先すべきだと思うものを、ひとつ選んでください。

項目	回答者数	比率	グラフ
1. 待ち時間が短いこと	95 人	34.4 %	
2. 手続き時間が短いこと	14 人	5.1 %	
3. 必要な手続きが1か所でできること	115 人	41.7 %	
4. 申請書を書かなくて済むこと	26 人	9.4 %	
5. その他 ()	26 人	9.4 %	
<p>5. その他 ()</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その都度、対応していただける窓口案内がありがたいです。 ・高齢者は、その場で説明を受けながら、スマホ申請やオンライン手続きをする。 ・最近ふれあいセンターで手続きができる事を知りました。 ・来庁者に対して親切に対応すること。 ・待合のベンチが狭い。 ・窓口の人の気持ちの良い丁寧な対応。 ・現在の温かい対応を、このまま続けていただきたいと思います。 ・笑顔。 ・昼休みに行ったら食事中で申し訳なかった。当番制にしてはどうでしょうか。働いている市民は、昼休みしか市役所に行けません。 ・市役所に行かないので分からない。市民センターで済ませている。 ・総合案内の方がおられたので、安心して手続きがスムーズにできた。 ・どんな相談でも、親身になって聞いていただきたいです。 ・正確な手続き。 ・手続きがより簡単であること。 ・どこの窓口に行けばよいかを聞くと、2階と3階を往復させられ、結局わからなかった。 ・余分な職員や派遣職員は必要ない。フレキシブルに動ける人材を臨機応変に活用してほしい。 ・待ち時間と駐車場の料金の申請がマッチしていない。 ・どの手続きがどこの窓口でできるのかが視認しやすいこと。新市庁舎になってから、まだ慣れていないだけかもしれませんが。 ・オンライン申請やコンビニ交付できる書類の種類を増やしてほしい。 ・抱えている課題はどの窓口へ相談すれば良いか、わかりやすい案内ガイド。 ・駐車場が狭い。 ・本人確認の書類が本当に必要なのか。 			

N=276

担当部署による総括

本市の総合窓口を利用したことがある方のうち、総合窓口のサービスに「満足」、「どちらかといえば満足」と回答した方が75%以上でした。また、市役所の窓口に望むこととして、「必要な手続きが1か所ですること」及び「待ち時間が短いこと」と回答いただいた方が70%以上という結果でした。

これらのアンケート結果から、住所変更等のライフイベントに伴う必要な手続きを1か所で行う総合窓口のサービスが、市民の皆様の利便性向上や利用者満足度につながっていることを確認することができました。一方で、総合窓口では待ち時間が長くなりやすいことから、市役所窓口に望む「待ち時間が短いこと」とのバランスを考え、引き続き窓口業務の改善を図っていきます。

本市が提供しているオンラインサービスについては、「知っている」と回答した方の割合は、コンビニ交付では35%を超えましたが、その他のサービスは2割未満にとどまりました。また、いずれのサービスも利用したことがないと回答した方が過半数となり、オンラインサービスについての周知が不十分であることが分かりました。多くの市民の方に利便性の高いサービスを知っていただき、利用機会を増やしていただけるよう、広報周知に力を入れていきます。

今回のアンケート結果やいただいたご意見・ご要望を参考に、今後もより良い窓口サービスの提供や行政手続のオンライン化に取り組んでいきます。ご協力ありがとうございました。

問8 問7のサービス以外に、導入してほしいオンラインサービスがあれば、ご記入ください。

分類	性別	年代	内容
1.オンラインサービス	女	30	住民票、課税所得証明書など、スマホで手続きができて、手続きにかかる費用(封筒代込み)の支払いが終われば、郵送で書類を送ってくれるようなシステムがあるといいかなと思います。
1.オンラインサービス	女	50	ずいぶん前ですが、身内の不幸があった時の手続きが難しかった。スムーズにできたらありがたいです。
1.オンラインサービス	女	40	後援申請をオンラインでできるようにしてほしい。メールで送っても受け付けていただけるが、承諾書は郵送で返送されてくる。切手代（本来申請側が負担すべき）がかかっているなど申し訳なくなった。山口市はオンラインでされていた。 また、市内通送便の様式をダウンロードできるようにしてほしい。いちいち貰いに行っている。
1.オンラインサービス	男	40	ウェブで申請が完結するようになればと思う。
1.オンラインサービス	女	40	待ち時間があとどれくらいかかるかメールで知らせてくれたら、一旦外に出て他の用事ができる。お知らせサービス。
1.オンラインサービス	男	60	だいたいはわかりますが、問い合わせ内容によって問い合わせする課・担当が正確にわかる検索はありましたか？
1.オンラインサービス	女	40	公共施設の案内・予約システム、市民からの市道の破損状況通報システムなどを導入してほしい。
1.オンラインサービス	女	40	花植ボランティアの申し込み。
1.オンラインサービス	男	70	今話題のマイナンバーカードとの関わりはどうなのか。マイナンバーカードが必須とか。
1.オンラインサービス	男	30	住民票のオンライン申請+データでの住民票の取得（期限付きのもの）+支払いのオンライン化。（色んな契約や補助金の申請などに使用することが多く、その都度取得しに行くのが大変なため）
1.オンラインサービス	男	50	コンビニ交付の更なる追加。（身分証明書など）
1.オンラインサービス	男	70	納税証明書、印鑑証明等の予約。

問8 問7のサービス以外に、導入してほしいオンラインサービスがあれば、ご記入ください。

分類	性別	年代	内容
1.オンラインサービス	男	70	行政のサービスはあまり受けたことがないので、特に導入してほしいオンラインサービスはない。ウェブサイトにある各種問い合わせで、今のところ十分役立っている。
1.オンラインサービス	男	60	障害者関連（更新）の手続き。
1.オンラインサービス	男	70	マイナンバーカードを利用して、戸籍謄本類もコンビニで取得できる。
1.オンラインサービス	男	30	<p>印鑑証明や住民票等の発行はオンラインで行えるのでいいが、まだ住民に普及しきっていない。そのことによって、別件の用事でどうしても窓口での対応が必要な手続きの際に、待ち時間が発生しているように思う。</p> <p>また、様々な申請の書類がウェブサイトで公開されておらず、現地で手書きしなければならない。早急にPDFやパソコン上で編集可能なWord・Excelデータ等をアップロードして、自宅等である程度準備して現地の滞在時間を減らせるようにしてほしい。</p>
1.オンラインサービス	女	50	<p>ほぼほぼオンラインで完了するようになればいいと思う。</p> <p>LINEの宇部市ごみ分別案内ボットに学習機能を追加してほしい。質問しても該当がないものは、いつまでたっても該当がないまま。</p>
1.オンラインサービス	男	70	各ふれあいセンターでも同様のサービスを可能にしてほしい。
1.オンラインサービス	男	30	総合窓口のみならず、他の窓口でもオンライン化を進めてほしい。特に障害者は窓口へ赴くことが困難なので、チャット、テレビ電話などを使って手続きできるとありがたい。
1.オンラインサービス	女	40	ゴミの種類（分別）をインターネットで確認できるようにしてほしい。
1.オンラインサービス	男	30	子育て関係の申請。乳幼児が居ると、外出が困難なことが多いため。オンラインではなく、出張呼び出し(有料)としても利用者は多いと思います。
1.オンラインサービス	女	80	今のところ、住民票の発行くらいしかないなので、導入してほしいオンラインサービスは思いあたらない。

問8 問7のサービス以外に、導入してほしいオンラインサービスがあれば、ご記入ください。

分類	性別	年代	内容
2.対面型サービス等	男	70	<p>市役所の受付や各部署での方々の対応は、とても素晴らしいと思います。いわゆる“お役所仕事”という言葉は、ここでは全く当てはまらないと感じます。</p> <p>以前、中央町交差点の近くで、期日前投票のために新しい市役所に行きたいが、場所がわからず困っている高齢の女性に道順を尋ねられました。口で説明しても無理だろうと思い、市役所までお連れしたことがあります。帰りのバスについても無案内なようなので、市役所の方にバスの時刻についてお尋ねしました。すると、停留所の番号や行き先、バスの時刻表をわざわざメモしていただきました。それで乗り場も1カ所ではないので、バスが来るまでお供して色々話をしました。予定のバスが来たので、その方が乗車するのを手伝い、見届けてから自宅に戻りましたが、市役所の方の温かい対応には本当に感謝しています。</p> <p>そこで提案ですが、(既にあるのかもしれませんが)利用するいろんな方の感想や希望などを、コメントで寄せるようなコーナーがあればいいなと思います。</p>
2.対面型サービス等	女	70	<p>便利な数々のオンラインサービスも、これからさらに提供されることでしょうか、私共、北部地区に在住する者にとっては、ふれあいセンター窓口で気軽に相談にのってもらえる方式が、残されますように願っています。</p> <p>市役所新庁舎へ行った事ありませんが、北部支所で対応してもらっています。</p>
2.対面型サービス等	男	70	<p>パスポートサービスは実施しないのですか。県まで行かずに済むように。</p>
2.対面型サービス等	男	50	<p>休日や夕刻、夜間の手続き対応の拡大。曜日、時間どちらも。</p>
2.対面型サービス等	男	70	<p>利用した窓口で、とても便利でスムーズないい手続きができた。両親が亡くなって、全ての行政手続きができた窓口でした。俗にいうワンストップです。</p>
2.対面型サービス等	女	50	<p>待ち時間が長い。</p>
3.デジタル格差	男	80	<p>高齢者には難しい。やりにくい。</p>
3.デジタル格差	男	70	<p>デジタル難民向けオンラインサービスの手引き。</p>

問8 問7のサービス以外に、導入してほしいオンラインサービスがあれば、ご記入ください。

分類	性別	年代	内容
3.デジタル格差	男	60	<p>行政手続のオンライン化については、多くの市民に利用してもらうには、レクチャーが必要だと思います。特にスマートフォンになれていない方、高齢者だけでなく特に50代から60代の方々には必要だと思います。</p> <p>このシステムで市役所内の業務が簡素化できれば、公務員（私も公務員ですが）が嫌がる新しい事への取組にトライできると思います。私の職場も新しい仕事を嫌います。普通に過ごせば、給与は支払われるからです。民間は、新しいことにチャレンジしないと生き残れないのです。公務員と民間のギャップがそこです。よく会議で議案について「例年通り」という言葉がよく出ますが、進歩がありません。</p> <p>私も新しいことにチャレンジし続けてきました。多くの人にいろんな影響を与えたと思います。それを良いものと感じてくれた方々には感謝ですが、そう感じていらっしゃらない方も存在します。それが当たり前なのでしょうが、変化のないことが一番まずいと考えます。市役所の方々にも多くのご迷惑を掛けたと思いますが、この多様化した世の中ですからご容赦ください。何年後に必ず力になっているはずです。</p> <p>新しい風を吹かせましょう！ よろしく願いいたします。</p>
3.デジタル格差	女	50	マイナンバーカードを持っていないので、利用できるサービスに限られる。
3.デジタル格差	男	60	行政手続きのオンライン化は非常に便利に感じますが、オンラインに疎い者にはついていけません。
3.デジタル格差	女	60	年取って間違えたら困るので、利用は避けたいです。
3.デジタル格差	男	70	オンラインサービス化の経過措置として、デジタル難民の高齢者のために、従来の対面型サービスも残しておいてほしい。
3.デジタル格差	女	70	スマホは持っていますが、なかなかオンラインに慣れません。市役所に行くこともほとんどないので、思いつきません。
3.デジタル格差	女	80	いろいろなサービスがあるのは知っていますが、私の年代では難しいですね。先日、妹夫婦が入院中なので、保険証の切り替えに新庁舎に初めて伺いました。対応はとても親切でしたが、行かなくてもいい方法があったのでしょうか。

問8 問7のサービス以外に、導入してほしいオンラインサービスがあれば、ご記入ください。

分類	性別	年代	内容
4.周知	女	50	<p>印鑑証明や住民票を取りに行くぐらいなので、特に困った事はありません。東岐波なので、市役所ではなく市民センターを利用しているのがありますが。</p> <p>仕事が介護保険関係なので、オンラインサービスが使えるようになり、書類を出しに行くためだけに車を停めて歩くという手間がなくなりとても助かっています。ただ、最近まで市のウェブサイトからリンクでいけたのがリンクなくなって、少し不便になりました。サービスが増えても分かりづらいと使えないので、市のウェブサイトを分かりやすくするのもお願いします。</p>
4.周知	女	50	<p>他の町に「おくやみ係（課）」というのがあり、親族が亡くなった時にそこへ行く順番に担当の方が出てきてくださり、移動しなくても手続きが全て完了するというものがあることを知りました。宇部市にはそういうのがあるのでしょうか？あると便利だと思いました。もしあるのであれば、知らなかったのもっとお知らせした方が良いと思いました。オンラインで予約して、行けると便利ですね。</p>
4.周知	女	60	<p>普段の手続き関係は、ほぼ西岐波支所で済んでいるので宇部市役所に行く用事はめったにないですが、たまにこの手続きは市役所という内容があるので、支所ではできない項目関係のリストをオンライン上にも載せてほしい。</p>
5.その他	女	60	<p>今まで利用する機会がなかったので、オンラインサービスでどのようなものができるのか知らなかった。今後、機会があれば利用してみたいと思う。</p>
5.その他	男	70	<p>市役所が近いので窓口に行くことが苦にならない。もう少し高齢になれば必要になることがあるかもしれないので、市のウェブサイトを確認させていただきます。</p>
5.その他	女	40	<p>まだ新庁舎に行ったことがないから、時間短縮になればよし。</p>
5.その他	女	70	<p>高速道路料金割引申請。</p>
5.その他	女	60	<p>行政手続きではないですが、駐車場の混み具合お知らせサービスがあれば良いと思います。</p>
5.その他	男	70	<p>本人確認の手続きが必要なのか。簡単な質問で対応できないものか。</p>