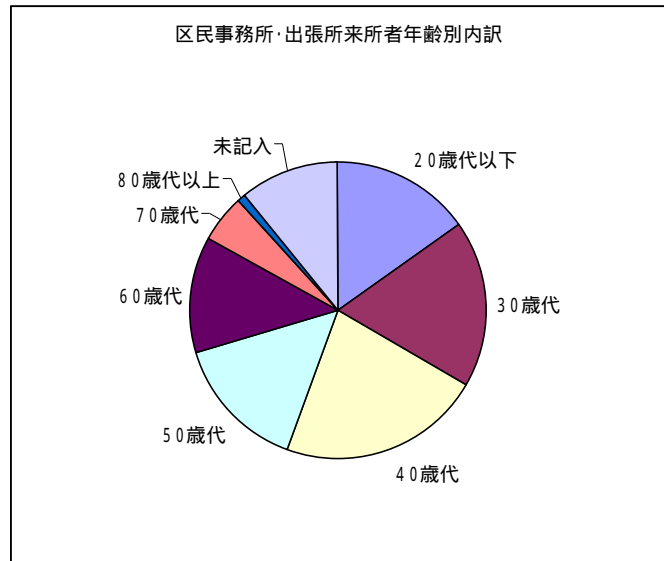


区民事務所・出張所の窓口利用に関するアンケート

- 1 目的 区民事務所・出張所の窓口の利用状況に関する調査
- 2 アンケート期間
平成23年7月15日(金)～平成23年7月29日(金)
- 3 回答 1,162件

(1) 区民事務所・出張所に来所された方の年代別分布

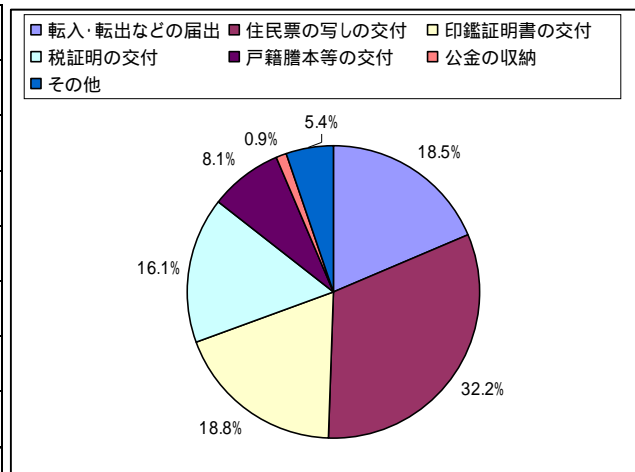
年代	回答数	割合
20歳代以下	177	15.2%
30歳代	210	18.1%
40歳代	260	22.4%
50歳代	169	14.5%
60歳代	150	12.9%
70歳代	61	5.2%
80歳代以上	10	0.9%
未記入	125	10.8%
計	1162	100.0%



各年代の方が平均的に来所されていますが、60歳代～80歳代以上の方が来所されている割合は、全体の19.0%となっており、およそ5人に1人が高齢者の方であることが分かります。

(2) 区民事務所・出張所に来所された方の用件(複数回答)

用件	件数	割合
転入・転出などの届出	267	18.5%
住民票の写しの取得	464	32.2%
印鑑証明書の取得	271	18.8%
税証明の取得	233	16.1%
戸籍証明書の取得	117	8.1%
公金の収納	13	0.9%
その他	78	5.4%
計	1,443	

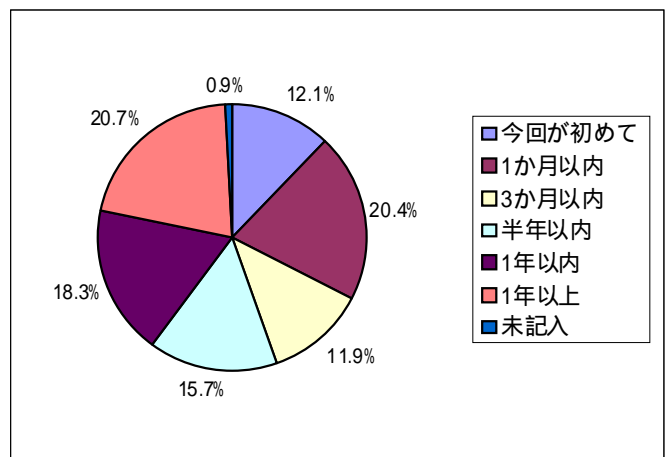


区民事務所・出張所に来所された方の用件は、住民票の写しの取得が最も多く 32.2%、次いで印鑑証明書の取得の 18.8%、そして転入届や転出届、印鑑登録申請などの届出を目的としてこられた方が 18.5%となっています。

その他の用件としては、住民基本台帳カードの申請・受取、自動交付機カードの手続き、国民健康保険の手続き、母子手帳の交付や区民保養施設の手続きが挙げられています。

(3) 区民事務所・出張所への来所の頻度

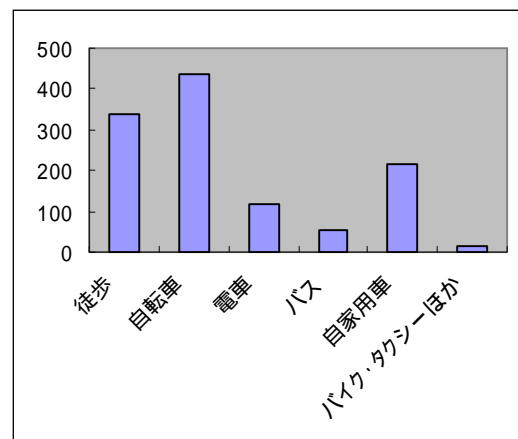
来所の頻度	件数	割合
今回が初めて	141	12.1%
1か月以内	237	20.4%
1か月～3か月	138	11.9%
3か月～6か月	182	15.7%
6か月～1年	213	18.3%
1年以上	241	20.7%
未記入	10	0.9%
計	1162	100.0%



区民事務所・出張所へ来所された方は、1年以上あけて来所された方が 20.7%、次に1か月以内に来所された方が 20.4%、6か月～1年の間に来所される方が 18.3%、であり、半年以上の期間をあけてご利用されている方の割合が、全体の 39.0%となっています。

(4) 区民事務所・出張所への交通手段(複数回答)

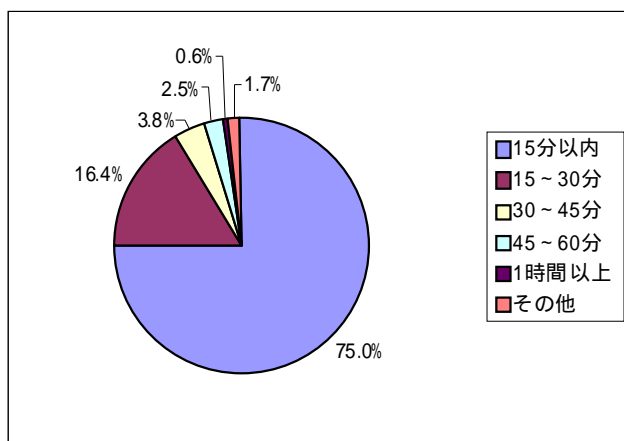
交通手段	回答	割合
徒歩	337	28.8%
自転車	434	37.1%
電車	118	10.1%
バス	54	4.6%
自家用車	214	18.3%
バイク・タクシーほか	14	1.2%
計	1,171	



区民事務所・出張所に来られた方の交通手段は、自転車が37.1%、徒歩が28.8%、自家用車が18.3%です。徒歩、自転車以外で、交通機関を利用された方の割合は、合計で34.2%です。

(5) 区民事務所・出張所への必要時間

必要時間	回答	割合
15分以内	872	75.0%
15～30分	190	16.4%
30～45分	44	3.8%
45～60分	29	2.5%
1時間以上	7	0.6%
その他	20	1.7%
計	1162	100.0%



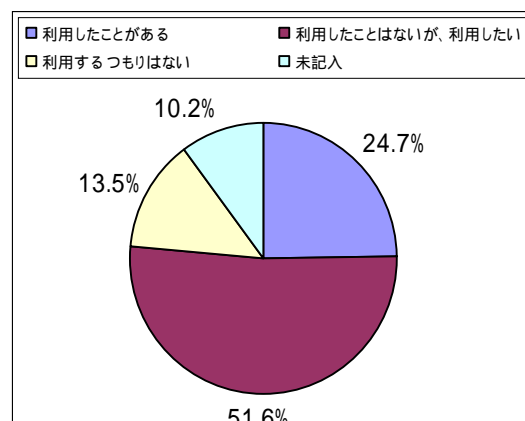
区民事務所・出張所に来られた場合の必要時間は、75.0%の方が15分以内と回答しています。

しかしながら、出張所の場合は、15分以内で来られた方が87.7%であるのに対して、区民事務所の場合は、15分以内で来られた方は62.1%となり、届出を行うために、時間をかけて区民事務所へいらしていただいている状況が分かります。

(6) 自動交付機の利用について

次に、「自動交付機を利用されたことはありますか?」という質問への回答です。

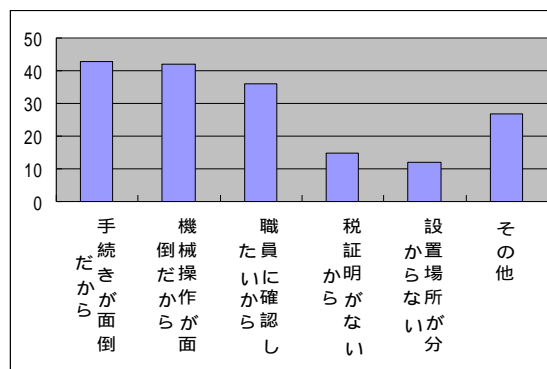
自動交付機を	回答	割合
利用したことがある	287	24.7%
利用したことはないが、利用したい	600	51.6%
利用するつもりはない	157	13.5%
未記入	118	10.2%
計	1162	100.0%



自動交付機を利用したことがある方、また、利用したことはないが、利用したいと回答された方の合計は、76.3%であり、実際に区民事務所・出張所へ足を運ばれた方の自動交付機への関心の高さが伺えます。

一方、利用するつもりはないと回答した方の理由については、下記のとおりです。

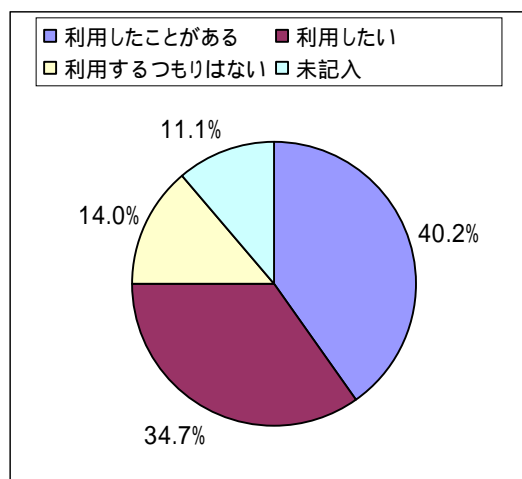
利用しない理由(複数回答)	回答
手続きが面倒だから	43
機械操作が面倒だから	42
職員に確認したいから	36
税証明がないから	15
設置場所が分からないから	12
その他	27
計	175



最も多い回答は、「手続きが面倒だから」という回答です。次に、「機械操作が面倒」という回答が続きます。「設置場所が分からない」という回答とあわせ、自動交付機の利用方法を周知し、操作方法に慣れていただくことによって、鉄道の切符の自動販売機と同様に、誰でも使え、利便性も高いという評価につなげていくことが必要です。

(7) 公金のコンビニエンスストアでの支払いについて

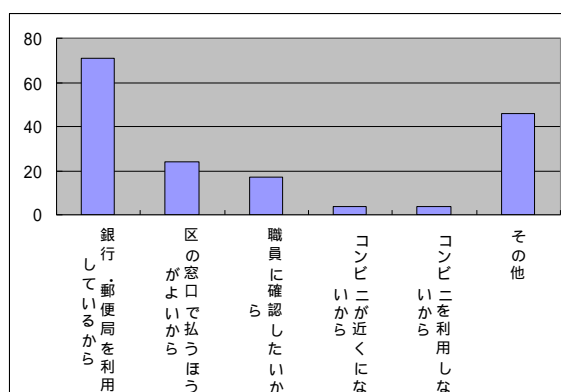
コンビニ納付を	回答	割合
利用したことがある	467	40.2%
利用したい	403	34.7%
利用するつもりはない	163	14.0%
未記入	129	11.1%
計	1162	100.0%



公金の支払に、コンビニエンスストアを利用したことがある方、また、利用したことはないが、利用したいと回答された方の合計は、74.9%です。コンビニエンスストアの利用についても関心は高い状況がわかります。

一方、利用するつもりはないと回答した方の理由については、下記のとおりです。

利用しない理由(複数回答)	回答
銀行・郵便局を利用しているから	71
区の窓口で払うほうがよいから	24
職員に確認したいから	17
コンビニが近くにないから	4
コンビニを利用しないから	4
その他	46
計	166



「銀行や郵便局を利用している」と回答された方が全体の42.8%にあたり、税や保険料の支払いにコンビニエンスストアを利用されない方は、銀行・郵便局などの金融機関を利用されている場合が多くなっています。

(8) 区民事務所・出張所の窓口利用に関する自由意見(抄)

注釈1 区民事務所では平日の8:30-19:00、第三土曜日の9:00-17:00に窓口を開設しています。

注釈2 自動交付機は、土・日の9時から5時にご利用いただけます。

	自由意見	性別	年代
	< 土日・休日等窓口時間について >		
1	夜間・土日に受付して欲しい。学校などに提出する書類が必要なとき会社を休んだり早退しなければならないので困る。(注釈1)	女性	30歳代
2	平日早朝、土日に住民票、印鑑証明を自動交付機で受け取りできると便利です。(注釈2)	男性	30歳代
3	土曜日が第三のみだと少し不便な感じがします。(平日来れない人は)。毎週とは言わなくても、隔週で営業して頂けるとありがたいです。	女性	30歳代
4	土日祝に仕事が休みなので、役所に来るときは会社を休まなければならない。土日開いていたらとても便利です。(注釈1)	男性	30歳代
5	土日の営業を増やしてください。平日に働いていると手続き等がまったくできません。	男性	20歳代以下

	自由意見	性別	年代
6	職員の方が大変だと思いますが、土日祝も毎週とは難しいですがもう少し対応していただける日程があるとありがたいです。窓口対応も丁寧にしていただきありがとうございました。	女性	40歳代
7	仕事で証明書等取りにこれない者にもっと便利にしてもらえたらと願います。(注釈1)	女性	60歳代
8	休日(土日・祝日)も開いていると嬉しいです。(注釈1)	未記入	40歳代
9	開所時間をあと1時間くらい延長していただけるとありがたいです。	女性	50歳代
10	平日働いていると手続がなかなかできないので毎週土日曜日、朝から夜もう少し遅くまで開いてほしい。新宿線の南側に住んでいる者にとっては遠すぎる。新宿線の駅近くの出張所での機能を増やしてほしい。	女性	40歳代
11	土曜日を月1回ではなく2回以上、もしくは午前中のみでもあけてほしいです。	女性	30歳代
12	土曜日でも手続をしてくれるのはありがたいです。	女性	20歳代以下
13	職員の態度が悪い。たくさん職員がいる割に、時間がかかる。暇そうにしている職員がいる。リストラすべき!(自交機について)主人は仕事があるので、手続きに平日くることができず、また、利用したくても、本人以外手続きができないのは不便。意味がない。土日でも窓口をオープンすべきです。	女性	40歳代
14	月～金の17:00までだと会社員は間に合わない。(注釈1)	男性	40歳代
15	月1回でもいいので土日でも利用できるようにしてほしい。(注釈1)	未記入	50歳代
16	毎週土曜日、もしくは隔週でも営業してほしい。	男性	30歳代
17	平日以外に、開庁日を増やしてほしいです。(注釈1)	女性	30歳代
18	土曜日を毎週開いてほしい。	女性	30歳代
19	いろいろな事が便利になっているという広報をたくさんうってほしい。受付時間を長くしてほしい。	女性	40歳代
	< 区民事務所・出張所の業務等について >		
1	転入届をもっと簡単に	女性	20歳代以下

	自由意見	性別	年代
2	転居届を出張所で受け付けて欲しい。夫の休みが日曜のみ、乳児を連れてくるのが大変	女性	30歳代
3	第二出張所に行ったら転入も印鑑登録も受付できないといわれた。近くの出張所でも受付できるようにしたほうがよい。	男性	30歳代
4	なぜ出張所では転入とかできないんですか。とても不便です！	女性	40歳代
5	幅広い業務を願いたい。区役所、光が丘までは遠い。	男性	70歳代
6	もっと利用内容を増やしていただけたら。区役所が遠いので。	女性	20歳代以下
7	板橋区在住ですが、第八出張所は近くて有り難いです。	女性	60歳代
8	今回、練馬区への転入届を提出しに参りました。残念なことに、上石神井出張所ではできないという事で区民事務所を案内され、バスを利用して時間をかけてきました。西武新宿線沿いに、1つも転入届をできる事務所がないのは非常に不便です。	女性	40歳代
9	関出張所で転入届ができないのは不便。	男性	60歳代
10	一番近い(それでも自転車で10分以上かかりますが)出張所に行ったら、印鑑登録はできないと言われました。西武新宿線沿線に区民事務所がないのは大変不便です。	女性	30歳代
11	出張所は自宅より近くて便利ですが、交付機等もよいと思います。また、区役所でできることと、こちらでの可能な事柄が、いまいち分かっておりません。	女性	60歳代
12	練馬区は広いため出張所でも出来ることが多くなれば平日行けない働いている人も便利。	女性	50歳代
13	近くに出張所があって便利。このまま継続してほしい。	女性	30歳代
14	西武新宿線沿線住民にとって、出張所ではできない届出の場合、区民事務所・区役所に行くのが大変です。全ての手続きが可能な出張所を新宿線沿線に作ってほしい。	女性	30歳代
15	出張所で転出届ができずとても不便だ。	男性	30歳代

区民事務所・出張所の接遇について

- 1 目的 区民事務所・出張所における職員の接遇状況（適切なサービス提供の状態）についての調査
- 2 アンケート期間
平成23年11月1日（火）～11月19日（土）
- 3 回答 932件

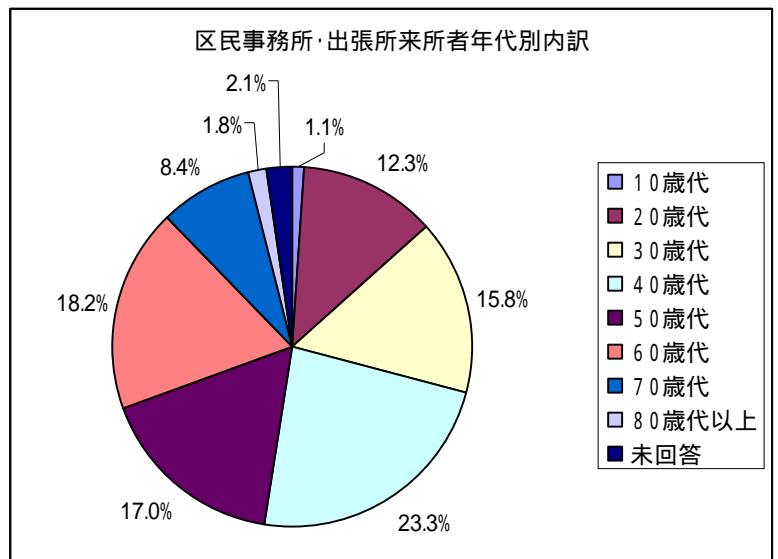
（1）回答者内訳

（ア）アンケート回答者数および男女の別

性別	区民事務所	出張所	計
男性	140	136	276
女性	208	248	456
未記入	60	140	200
計	408	524	932

（イ）区民事務所・出張所に来所された方の年代別分布

年代	回答	割合
10歳代	10	1.1%
20歳代	115	12.3%
30歳代	147	15.8%
40歳代	217	23.3%
50歳代	158	17.0%
60歳代	170	18.2%
70歳代	78	8.4%
80歳代以上	17	1.8%
未記入	20	2.1%
計	932	100.0%



40歳代の来所者が最も多く、次いで60歳代、50歳代と続きます。

60歳代～80歳代以上の方が来所されている割合は、全体の28.4%となっています。

(2) お客様満足度について

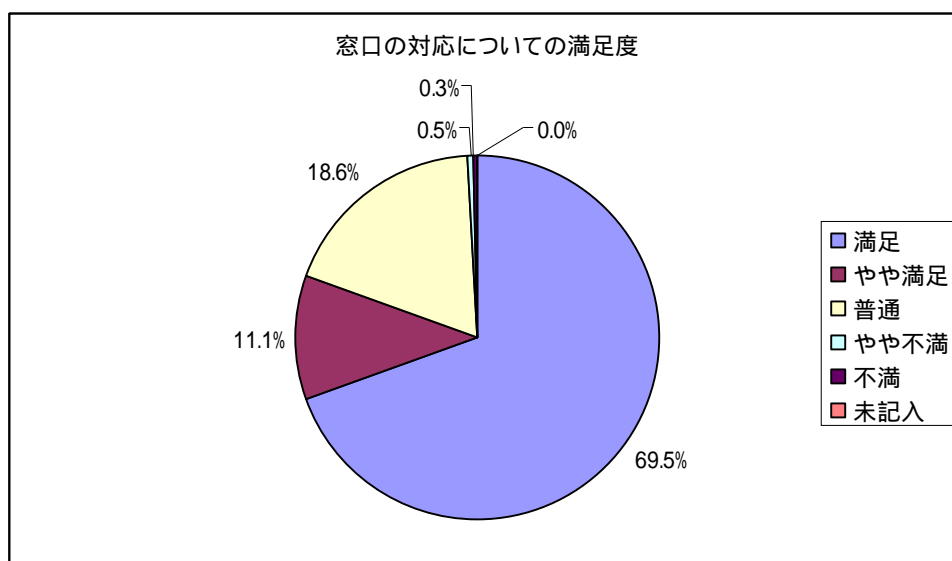
問1 区民事務所・出張所窓口の対応はいかがですか。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

窓口に来られたお客様の満足度について、調査を行いました。

・回答結果

回答	区民事務所	出張所	計	割合
満足	285	363	648	69.5%
やや満足	48	55	103	11.1%
普通	68	105	173	18.6%
やや不満	4	1	5	0.5%
不満	3	0	3	0.3%
未記入	0	0	0	0.0%
計	408	524	932	100.0%



来所された方のご意見を集約すると、80.6%の方が「満足」または「やや満足」との回答をいただいています。

(3) 窓口満足度に関する回答の理由

問2	上記を回答された理由をお知らせください。(☑はいくつでも)	
	明るく親しみやすかった	無愛想で話しにくかった
	説明が分かりやすかった	説明が分かりにくかった
	言葉遣いが丁寧だった	言葉遣いが悪かった
	身だしなみが良く、好感が持てた	身だしなみがだらしなかった
	その他()	

問1の設問への回答の理由を調査しました。

設問は、窓口職員の態度、説明の仕方、言葉遣い、身だしなみについて優劣を問うたものです。その結果を、高評価・低評価ごとに下記の表としました。

高評価	区民事務所	出張所	計	全回答 932 件中
明るく親しみやすかった	182	210	392	42.1%
説明が分かりやすかった	285	306	591	63.4%
言葉遣いが丁寧だった	241	331	572	61.4%
身だしなみが良く、好感が持てた	90	145	235	25.2%

低評価	区民事務所	出張所	計	全回答 932 件中
無愛想で話しにくかった	4	5	9	1.0%
説明が分かりにくかった	3	11	14	1.5%
言葉遣いが悪かった	2	1	3	0.3%
身だしなみがだらしなかった	0	1	1	0.1%

評価される一番のポイントは、「説明の分かりやすさ」です。

届出、証明の手続きのために来所される方は、皆が皆、届出や申請に慣れているわけではありません。日頃、それほど頻繁に利用する機会のないなかで、「どのような手続きが要るのか」「そのためにはどうすれば良いのか」を、分かりやすく説明されることが必要です。

自分に必要な用件が、的確に済ませられることが、最も必要なサービスであると考えます。

設問・出張所

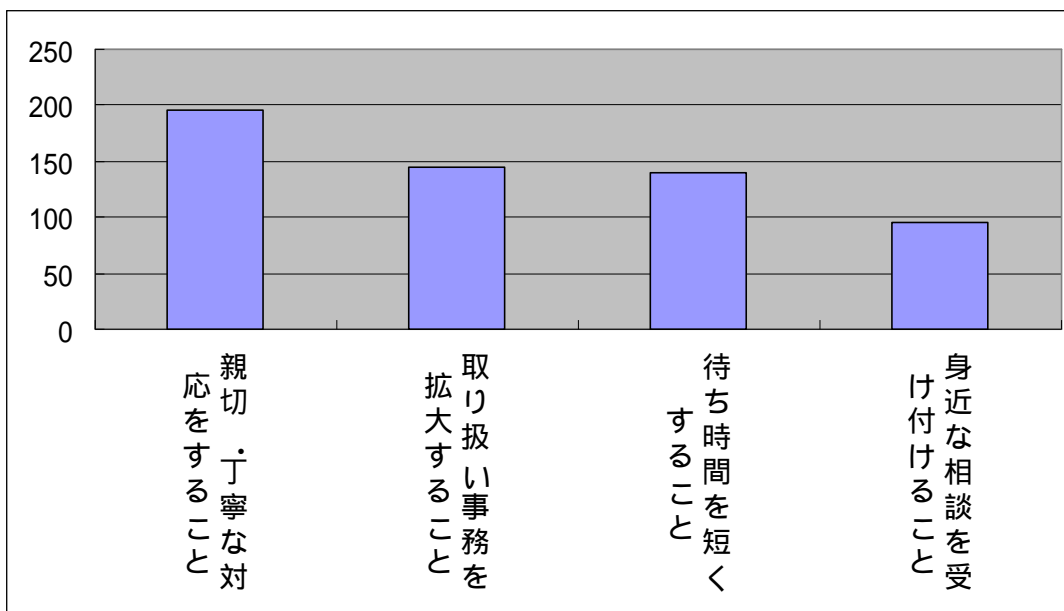
問3 出張所のサービス向上のために望むことはなんですか。(☑はいくつでも)
 待ち時間を短くすること 親切・丁寧な対応をすること
 取り扱い事務を拡大すること 身近な相談を受け付けること
 その他()

次に、出張所利用者の要望の結果です。

出張所アンケート総数524件中、親切・丁寧な対応を望む声が最も多く、次いで取り扱い事務の拡大についての要望となっています。

区民事務所への要望	回答	回答 524 件中
親切・丁寧な対応をすること	196	37.4%
取り扱い事務を拡大すること	145	27.7%
待ち時間を短くすること	140	26.7%
身近な相談を受け付けること	96	18.3%

(出張所への要望)



(5) 区民事務所・出張所の接遇やサービスについての自由意見(抄)

自由意見欄に記入された意見や要望を、項目ごとに掲載しました。

注釈1 区民事務所では平日の8:30-19:00、第三土曜日の9:00-17:00に窓口を開設しています。

	自由意見	性別	年代
	< 土日休日窓口について >		
1	働いている人達にとっては、営業時間や受付時間を遅くまで行って頂けると助かります。(注釈1)	女性	20歳代
2	一人暮らしでの仕事柄、土日休日に窓口が開いていると来やすいと常々思います。(注釈1)	男性	30歳代
3	仕事上都合のつかない日も多いので、受付時間が受付日をもっと増やしていただきたいです。対応は丁寧にしていただき分かりやすかったです。ありがとうございます。	女性	20歳代
4	休日・夜間のサービスを拡大して欲しい。	女性	10歳代
5	夜7時まで受付可能なのは便利。土曜日を月2回以上受付可能としていただけると、より便利となる。	女性	20歳代
6	土曜日の開設日をあと1週程度増やして欲しい。第3土曜日は仕事のため。	男性	30歳代
7	窓口開設時間の延長(PM8:00頃まで)できたらと思います。	男性	60歳代
8	休日に、お願いしたいけれども・・・	男性	60歳代
9	平日休みの仕事が増えている中、区役所の受付時間も拡大してもらえたら良い。また、世帯主にあたるものは平日も帰宅が遅く、なかなか本人が手続きできないので、他の区役所でもできるようにならないでしょうか？	女性	30歳代
10	時間外サービス、取扱い事務の拡大	女性	30歳代
	< 交通・アクセスについて >		
1	理想は、駅ビルなどが使用しやすいと思います。	女性	50歳代
2	北町からコミュニティバスで来たのですが、開庁に丁度いい時間に着くものがなかった。調整していただくと有り難いです。	女性	30歳代

	自由意見	性別	年代
3	自宅からやや遠いので近くにほしいと思っています。	男性	50歳代
4	区役所までが遠いです。	男性	30歳代
5	南田中に住んでいるのですが、もっと近場でも届出を受付をできるようにしてほしい。	男性	30歳代
	< 窓口への要望等 >		
1	類似の書類が多く、不慣れな人にはわかりにくいので、丁寧な説明に加えて、分かりやすい見本や一覧も用意して欲しい。(言葉だけでは理解に限度があるので)	女性	50歳代
2	転入届記入の仕方をもう少し丁寧に書いてほしい。「転入前の住所を転出証明書どおりに書いてください」と書いてあれば窓口の方が訂正する必要がなく、待ち時間が少なくなると思う。	女性	20歳代
3	他の課(窓口)との連携。	女性	30歳代
4	窓口人数を増やしてください。	女性	40歳代
5	合理化により、以前に出来たサービスが区役所と光が丘に集約され、サービス低下になったと思う。 注釈 転入・転出などの手続きは、練馬区民事務所、光が丘区民事務所、石神井区民事務所、大泉区民事務所の4か所でお受けしています。	未記入	40歳代
6	事務所がもう少し広いとよいのではないのでしょうか。	女性	30歳代
7	係員の人数(フロア相談員)を増やして欲しい。	男性	60歳代
8	共働きの為、手続きに休みの取得が必要になるので土日祝日での受付の拡大を望みます	未記入	50歳代
9	印鑑登録が必要で、関町出張所を訪ねたが出来ず、翌日、改めて大泉の方へ。出来る場所が大泉、石神井、練馬、光が丘方面に偏りがあると思う。上石神井か関町でできるようにしてほしいと思う。是非。	女性	40歳代
10	・スピードと正確性を求めます。・至極長い待ち時間の場合は、どの位の手間を待てばよいか教えてほしい。又は、ディズニーランドのファストパス方式を取り入れる。	男性	30歳代
11	役所のことなんでもわかる出張所がいい。	男性	40歳代
12	本庁と同じサービスを。本庁に行けと以前言われた事がある。(用事内容は忘れた)	未記入	40歳代

	自由意見	性別	年代
13	部屋内が殺風景です。	未記入	40歳代
14	入口に案内の係の方が立っていらっしゃると高齢の方は安心されると思います。	未記入	50歳代
15	地域住民の為に働いてください。	男性	40歳代
16	全体的に満足ですが、もう少し元気があるとよいと思いました。	男性	20歳代
17	節電しているとは思いますが暗いイメージがあります。照明をLEDに変更するなど明るい区役所を望んでいます。	男性	50歳代
18	場所が分かりづらかったです。	女性	30歳代
19	除票もとれるようにしてほしい。 注釈 区民事務所・出張所では、戸籍の証明は、現在の全部事項証明・一部事項証明(戸籍謄本・抄本)に限らせていただいています。過去の証明(除籍謄本・改正原戸籍)は戸籍第一係・第二係で発行しています。 なお、住民票の除票は区民事務所・出張所でお取りいただけます。	未記入	50歳代
20	高齢者にも、分かりやすく、親切・丁寧な対応を希望します。	女性	50歳代
21	ロビーが暗い。	未記入	50歳代
22	70才過ぎているので、これから先、わかりやすく良くおしえてもらいたいです。お願いします。	女性	70歳代