

令和6年度 総合窓口アンケート 結果報告書



大野城市 総合窓口センター

1	アンケート調査概要	2
(1)	目的.....	2
(2)	実施期間.....	2
(3)	実施場所.....	2
(4)	配布及び回収方法	2
(5)	回収結果.....	2
2	アンケートの集計結果及び考察	3
(1)	基本情報について	3
ア	年代別	3
イ	場所別	4
(2)	窓口受付全般について	5
ア	案内の分かりやすさ	5
イ	職員の接遇.....	7
ウ	総合満足度.....	8
(3)	窓口デジタル化事業について	10
ア	書かない窓口（市役所のみ対応）	10
イ	待たない窓口（市役所のみ対応）	12
ウ	キャッシュレス決済対応券売機.....	14
(4)	各種手続き窓口について	17
ア	地域行政センター.....	17
イ	週末窓口サービス	18
ウ	コンビニ交付サービス.....	19
3	自由意見等.....	21
(1)	窓口受付全般	21
(2)	書かない窓口	26
(3)	待たない窓口	26
(4)	キャッシュレス券売機	27
(5)	地域行政センター	27
(6)	週末窓口サービス	28
(7)	コンビニ交付	29
(8)	その他	29

1 アンケート調査概要

(1) 目的

総合窓口アンケートは、総合窓口サービス利用者の満足度や意見を調査し、その結果をもとに窓口サービスの課題を発見し改善につなげることで、窓口サービスのさらなる向上と職員の意識向上を図ることを目的としています。

(2) 実施期間

令和7年1月20日(月)～2月21日(金)の平日と週末窓口サービス実施日

(3) 実施場所

- ・ 大野城市役所1階
(異動受付コーナー、証明コーナー、福祉サービス案内コーナー)
- ・ 各地域行政センター
- ・ WEB

(4) 配布及び回収方法

- ・ 配布方法
各コーナーで対象者が手続きをする際に、アンケート用紙または二次元コードを配布
- ・ 回収方法
アンケート回収箱、交付窓口対応の職員へ提出またはWEB上で回答

(5) 回収結果

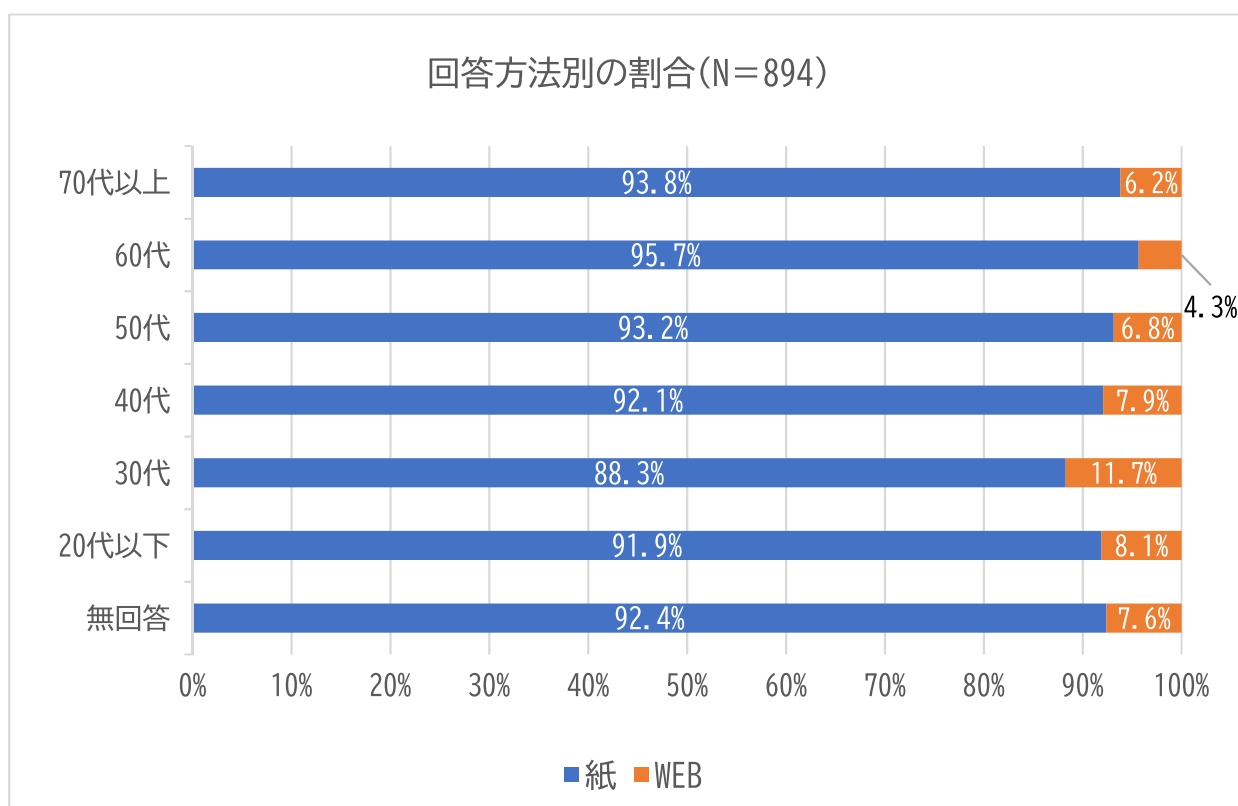
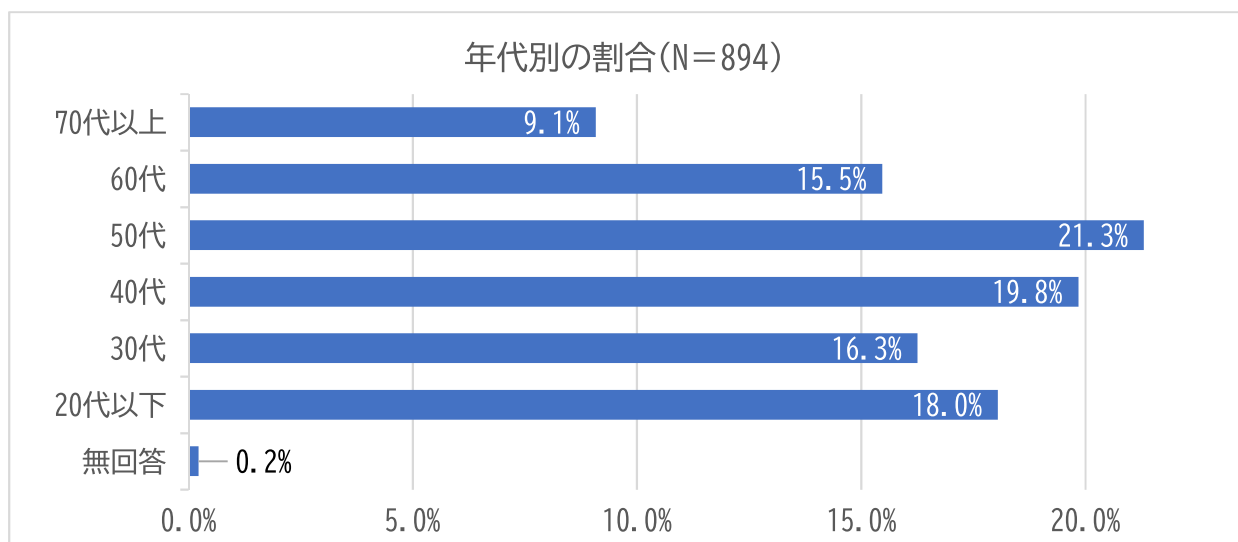
回答方法	令和6年度	令和5年度
紙	826	653
市役所	739	549
地域行政センター	87	104
WEB	68	112
総計	894	765

2 アンケートの集計結果及び考察

(1) 基本情報について

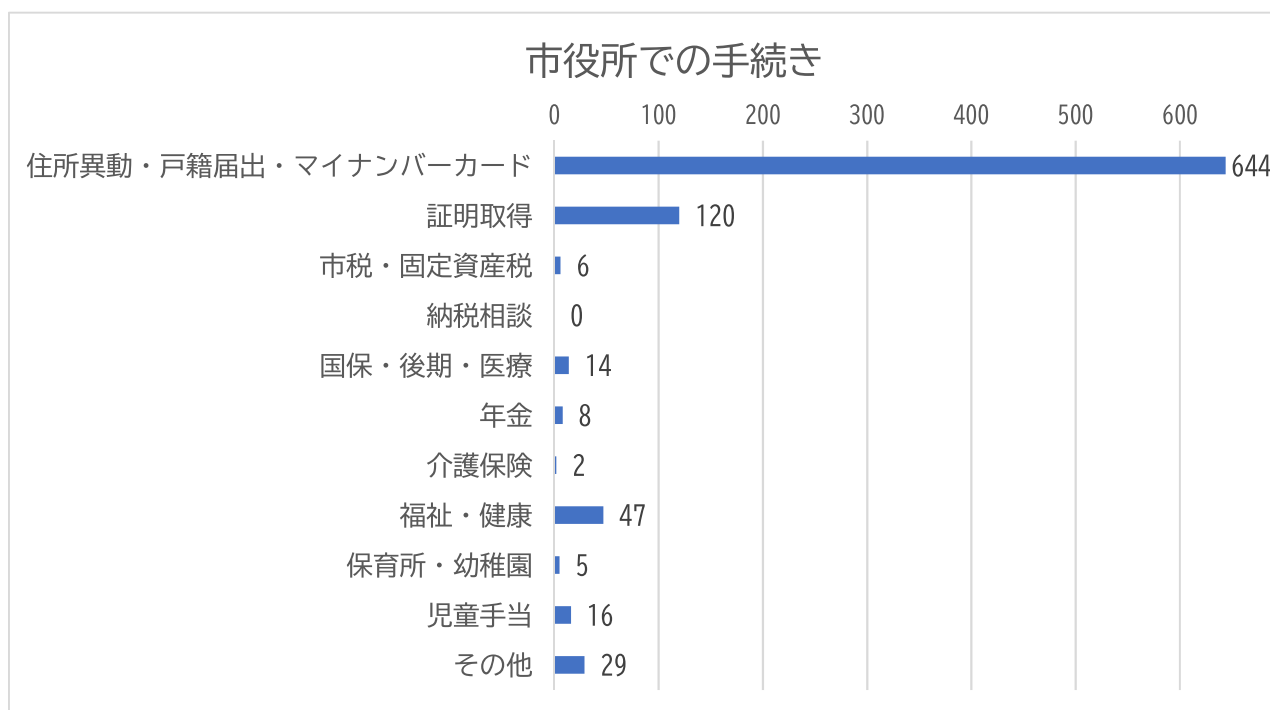
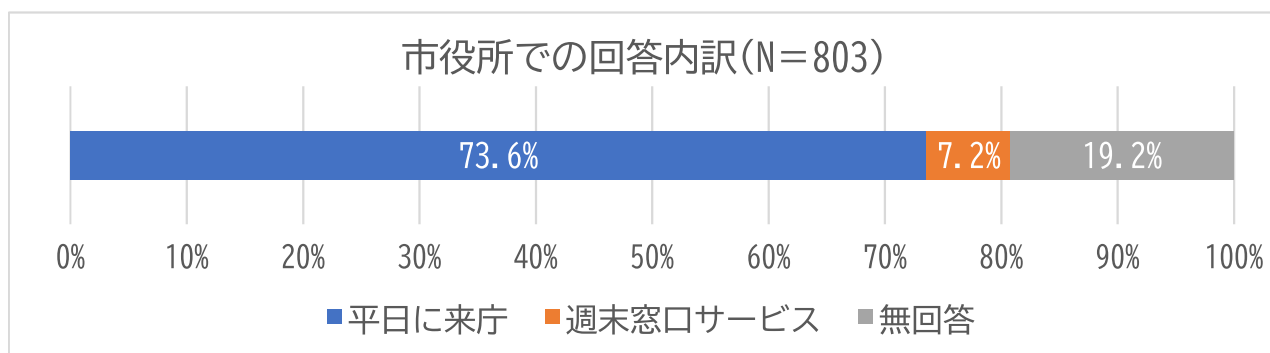
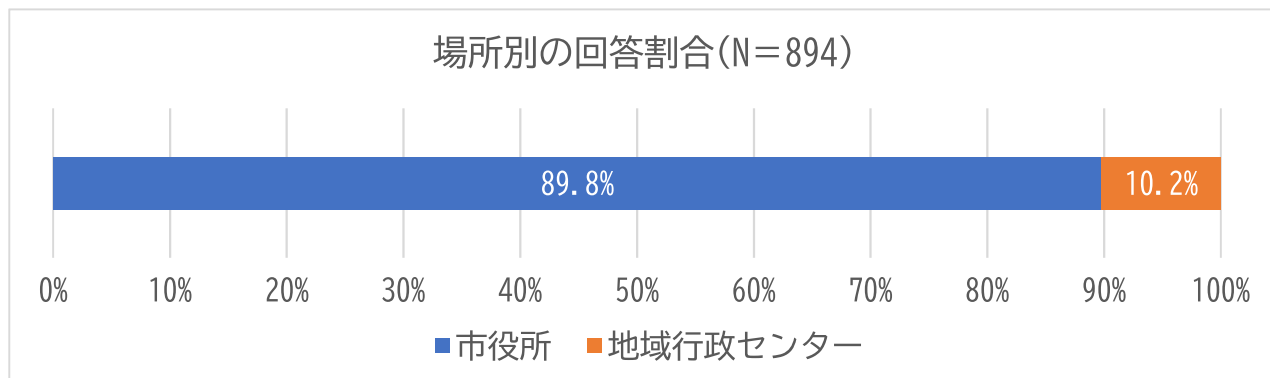
ア 年代別

年代別の回答割合は、50代が最も高い結果となりました。また、回答方法は全年代で紙による回答が約9割でした。

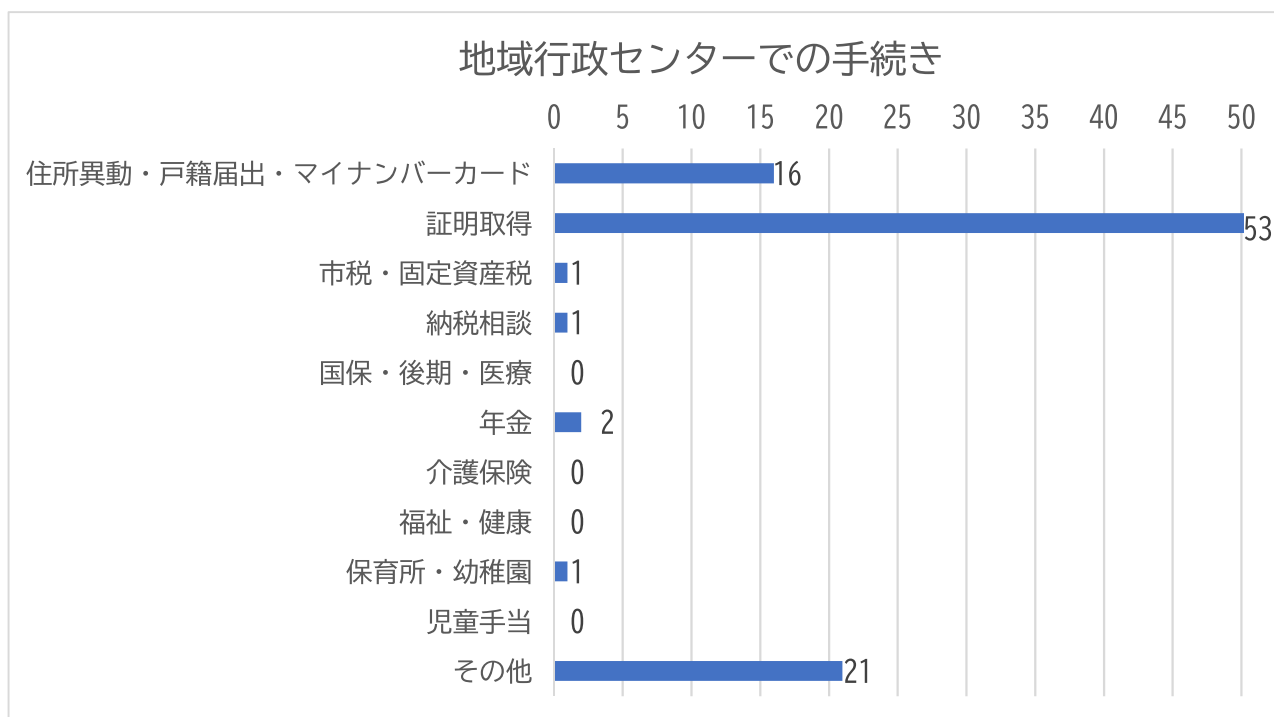
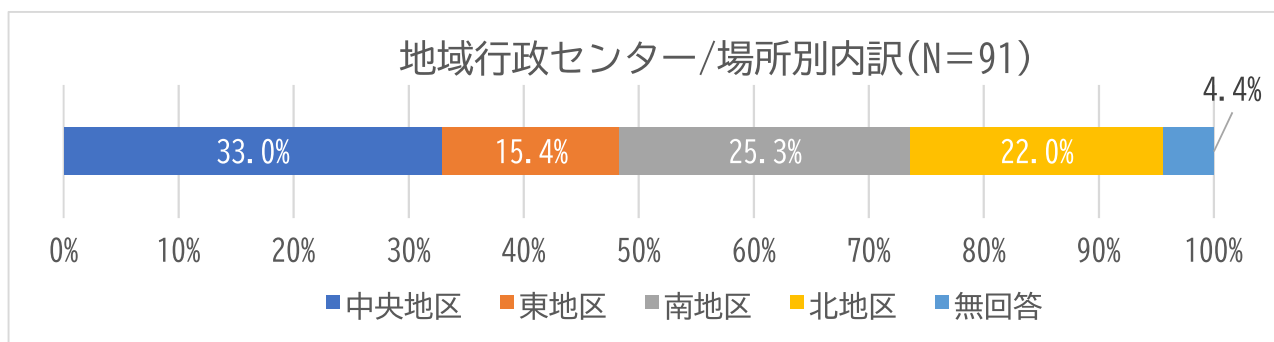


イ 場所別

場所別の回答割合は、市役所での回答が約9割でした。市役所での手続きは「住民異動・戸籍届出・マイナンバーカード」に関する手続きが、地域行政センターでの手続きは「証明取得」がそれぞれ最も多い結果でした。



※「その他」手続き：印鑑登録関連



※「その他」手続き：印鑑登録関連、ランドセルクラブ、就学援助、水道料金納入

(2) 窓口受付全般について

ア 案内の分かりやすさ

窓口での手続きの説明や書類の記入案内についての満足度は、回答者の82.4%が「概ね満足」しているという結果でした。

● 全体

項目	令和6年度(N=894)		令和5年度(N=765)	
満足	65.1%	概ね満足 82.4%	70.4%	概ね満足 88.7%
どちらかといえば満足	17.3%		18.3%	
ふつう	15.7%		10.7%	
どちらかといえば不満	0.8%	概ね不満 1.1%	0.5%	概ね不満 0.5%
不満	0.3%		0.0%	
無回答	0.8%		0.1%	
総計	100.0%		100.0%	

● 場所別

項目	市役所(N=803)		地域行政センター(N=91)	
満 足	63.5%	概ね満足 81.6%	79.1%	概ね満足 90.1%
どちらかといえば満足	18.1%		11.0%	
ふ つ う	16.4%		8.8%	
どちらかといえば不満	0.7%	概ね不満足 1.1%	1.1%	概ね不満足 1.1%
不 満	0.4%		0.0%	
無 回 答	0.9%		0.0%	
総計	100.0%		100.0%	

● 手続き別

項目	住所異動・戸籍・ マイナンバーカード (N=660)	証明取得 (N=173)	税関係 (N=7)	納税相談 (N=1)	国保・後期・ 医療 (N=14)
満 足	60.3%	76.3%	57.1%	100.0%	64.3%
どちらかといえば満足	18.5%	14.5%	28.6%	0.0%	28.6%
ふ つ う	18.9%	8.7%	0.0%	0.0%	7.1%
どちらかといえば不満	0.9%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
不 満	0.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%
無 回 答	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

項目	年金 (N=10)	介護保険 (N=2)	福祉・健康 (N=47)	保育所・ 幼稚園 (N=6)	児童手当 (N=16)	その他 (N=50)
満 足	60.0%	50.0%	87.2%	83.3%	81.3%	72.0%
どちらかといえば満足	10.0%	50.0%	8.5%	0.0%	12.5%	20.0%
ふ つ う	20.0%	0.0%	4.3%	16.7%	6.3%	8.0%
どちらかといえば不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不 満	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無 回 答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

イ 職員の接遇

職員の言葉遣いや声の大きさ、話すスピード、態度などの接遇についての満足度は、回答者の83.3%が「概ね満足」しているという結果でした。

● 全体

項目	令和6年度(N=894)		令和5年度(N=765)	
満 足	69.0%	概ね満足 83.3%	77.1%	概ね満足 89.8%
どちらかといえば満足	14.3%		12.7%	
ふ つ う	15.1%		10.7%	
どちらかといえば不満	0.3%	概ね不満足 0.5%	0.0%	概ね不満足 0.0%
不 満	0.2%		0.0%	
無 回 答	1.0%		0.1%	
総計	100.0%		100.0%	

● 場所別

項目	市役所(N=803)		地域行政センター(N=91)	
満 足	67.2%	概ね満足 82.3%	84.6%	概ね満足 92.3%
どちらかといえば満足	15.1%		7.7%	
ふ つ う	16.2%		8.8%	
どちらかといえば不満	0.2%	概ね不満足 0.3%	1.1%	概ね不満足 2.2%
不 満	0.1%		1.1%	
無 回 答	1.1%		0.0%	
総計	100.0%		100.0%	

● 手続き別

項目	住所異動・戸籍・ マイナンバーカード (N=660)	証明取得 (N=173)	税関係 (N=7)	納税相談 (N=1)	国保・後期・ 医療 (N=14)
満 足	64.4%	81.5%	57.1%	100.0%	57.1%
どちらかといえば満足	15.8%	9.2%	14.3%	0.0%	28.6%
ふ つ う	18.2%	8.7%	28.6%	0.0%	14.3%
どちらかといえば不満	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不 満	0.2%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
無 回 答	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

項目	年金 (N=10)	介護保険 (N=2)	福祉・健康 (N=47)	保育所・ 幼稚園 (N=6)	児童手当 (N=16)	その他 (N=50)
満 足	80.0%	0.0%	85.1%	83.3%	87.5%	78.0%
どちらかといえば満足	0.0%	50.0%	14.9%	0.0%	6.3%	14.0%
ふ つ う	20.0%	0.0%	0.0%	16.7%	6.3%	8.0%
どちらかといえば不満	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不 満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無 回 答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ウ 総合満足度

窓口での対応全般についての満足度は、回答者の82.1%が「概ね満足」しているという結果でした。

● 全体

項目	令和6年度(N=894)		令和5年度(N=765)	
満 足	64.3%	概ね満足	73.7%	概ね満足
どちらかといえば満足	17.8%	82.1%	15.5%	89.2%
ふ つ う	15.0%		10.4%	
どちらかといえば不満	0.7%	概ね不満	0.3%	概ね不満
不 満	0.2%	0.9%	0.0%	0.3%
無 回 答	2.0%		0.1%	
総計	100.0%		100.0%	

● 場所別

項目	市役所(N=803)		地域行政センター(N=91)	
満 足	62.5%	概ね満足	80.2%	概ね満足
どちらかといえば満足	18.6%	81.1%	11.0%	91.2%
ふ つ う	15.9%		6.6%	
どちらかといえば不満	0.5%	概ね不満	2.2%	概ね不満
不 満	0.2%	0.7%	0.0%	2.2%
無 回 答	2.2%		0.0%	
総計	100.0%		100.0%	

● 手続き別

項目	住所異動・戸籍・ マイナンバーカード (N=660)	証明取得 (N=173)	税関係 (N=7)	納税相談 (N=1)	国保・後期・ 医療 (N=14)
満足	59.4%	77.5%	57.1%	100.0%	42.9%
どちらかといえば満足	19.1%	15.0%	14.3%	0.0%	42.9%
ふつう	18.0%	6.9%	14.3%	0.0%	14.3%
どちらかといえば不満	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0.2%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%
無回答	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

項目	年金 (N=10)	介護保険 (N=2)	福祉・健康 (N=47)	保育所・ 幼稚園 (N=6)	児童手当 (N=16)	その他 (N=50)
満足	60.0%	0.0%	78.7%	83.3%	87.5%	72.0%
どちらかといえば満足	20.0%	50.0%	19.1%	16.7%	6.3%	18.0%
ふつう	20.0%	50.0%	2.1%	0.0%	6.3%	10.0%
どちらかといえば不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

考察

前年度に引き続き、窓口受付における「案内の分かりやすさ」「職員の接遇」「総合満足度」すべてにおいて約8割の方が「概ね満足」と回答していますが、総合計画の成果指標である「総合満足度」の令和6年度目標値は92%で未達成でした。

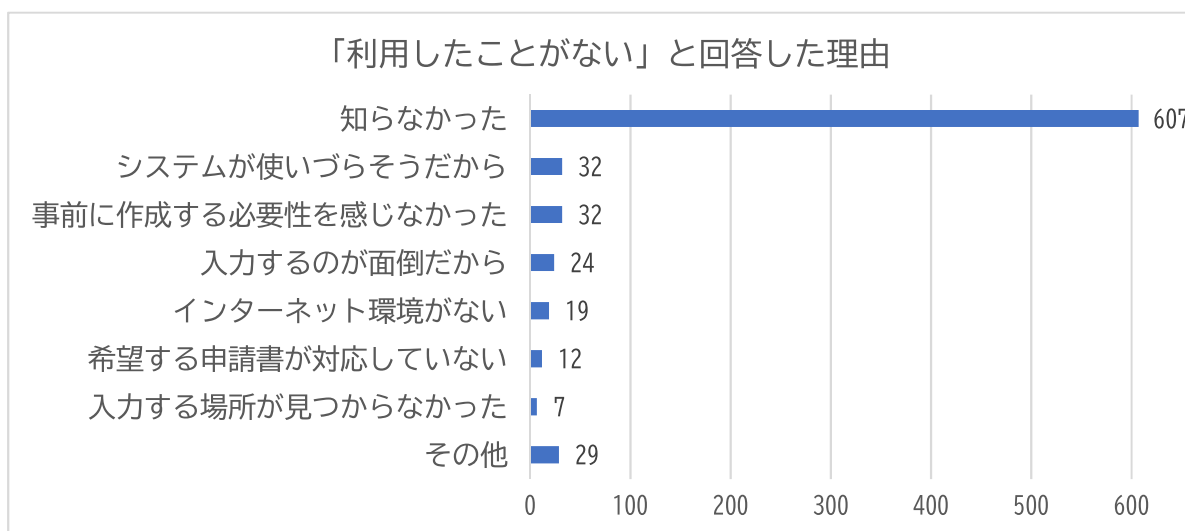
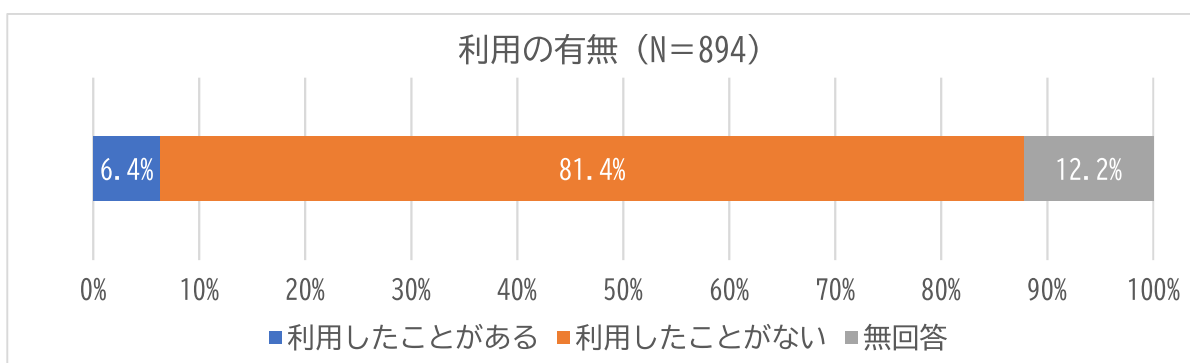
引き続き、職員の説明スキルの向上や窓口での丁寧な応対を心掛けるとともに、窓口のデジタル化等を推進し待ち時間の短縮に取り組むことで、丁寧で迅速な質の高い窓口運営を行っていく必要があります。

(3) 窓口デジタル化事業について

ア 書かない窓口（市役所のみ対応）

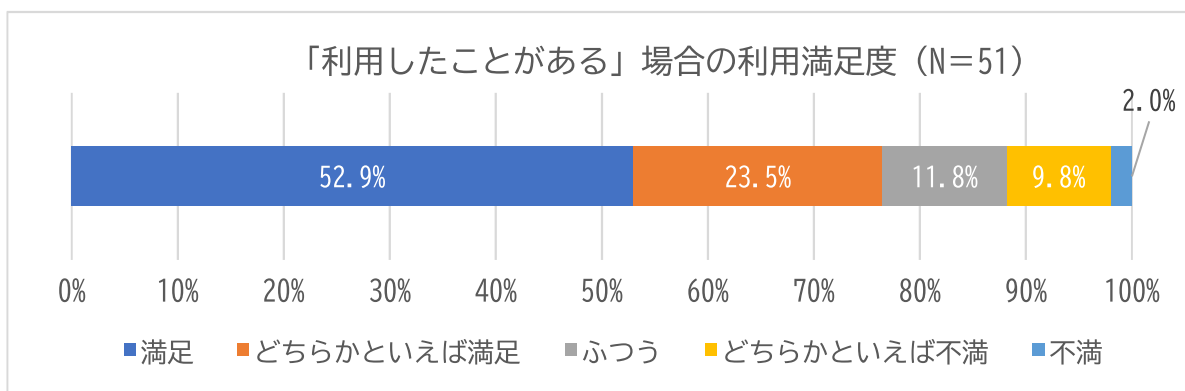
来庁前にPCやスマートフォンで申請情報を入力し、市役所で印刷することで申請書を作成する「書かない窓口」サービスを「利用したことがない」と回答した割合は81.4%で、その理由は「知らなかった」が最も多い結果でした。

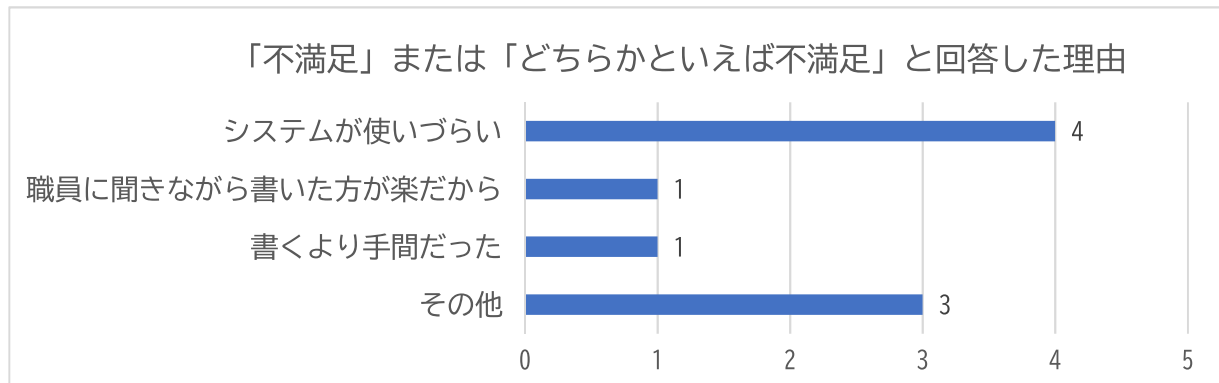
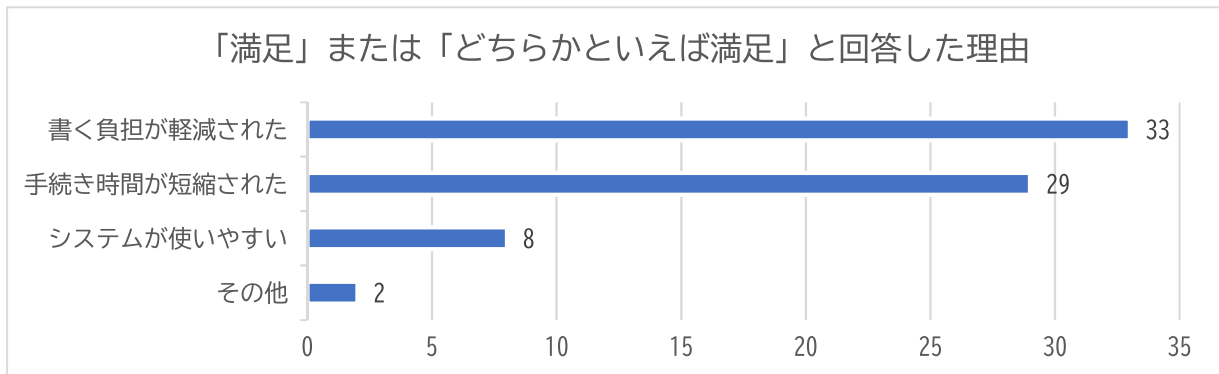
「利用したことがある」と回答した方の76.4%が「概ね満足」しており、その主な理由は「書く負担が軽減された」「手続き時間が短縮された」でした。一方、「概ね不満」と回答した主な理由は「システムが使いづらい」でした。なお、利用した方の68.4%が今後も「機会があれば利用したい」と回答しています。



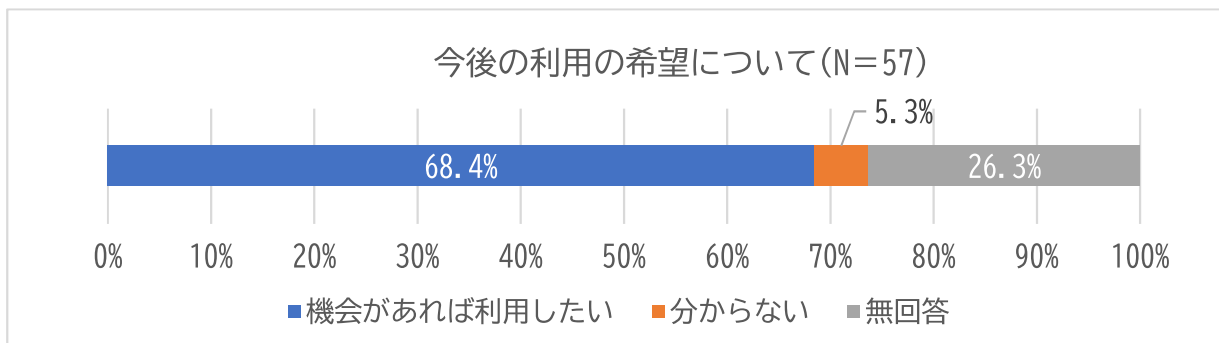
※ 導入を希望する申請書：子ども医療関連、マイナンバーカード関連

※ 「その他」：利用機会がない/PC操作ができない/対面が安心だから/市役所を利用しないから





※「その他」：分かりにくい、QRコードをシステムが読み込まなかった



考察

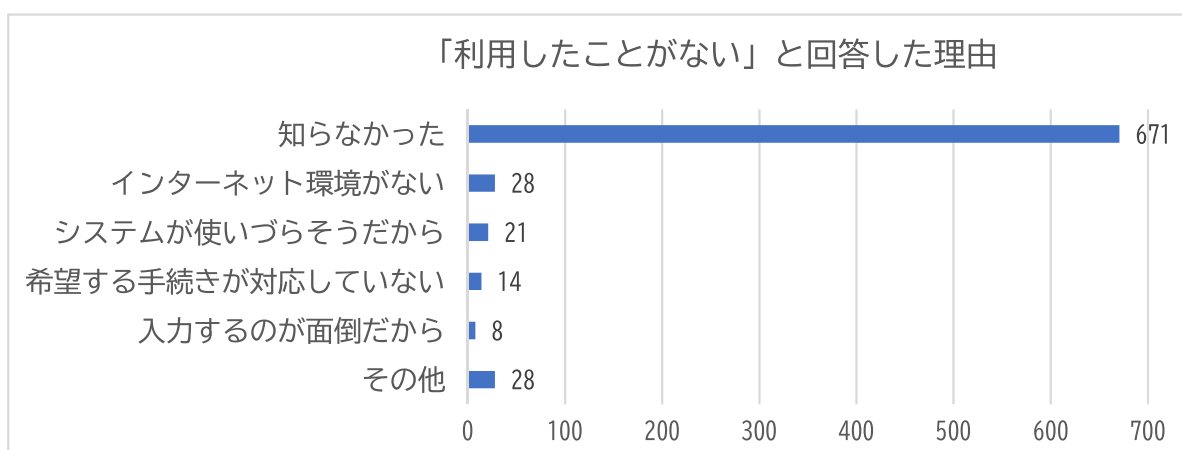
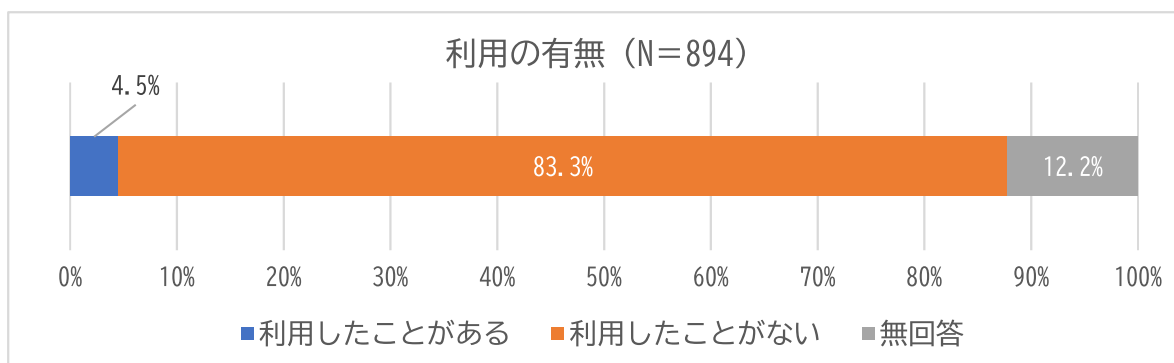
アンケート結果から、「書かない窓口」サービスの利用率が低い理由は、認知度の不足以外に、システムの使いづらさや事前作成の必要性の低さ、入力を手間だと感じるなどであることが分かりました。しかし、利用経験者の76.4%はサービスに満足しており、今後も利用を希望していることから、申請書を「書かない」ことによる手続きの簡素化や時間短縮のメリットを感じているといえます。

この結果をふまえた改善策として、手続き時間が短縮された具体例を示してサービスの利便性を積極的にPRすることや、申請書の対象拡大についても検討しさらなる利用の促進に努める必要があります。また、サービスを知らずに来庁された方でも、事前入力なしで利用できるシステムへの転換を検討することが必要と考えます。

イ 待たない窓口（市役所のみ対応）

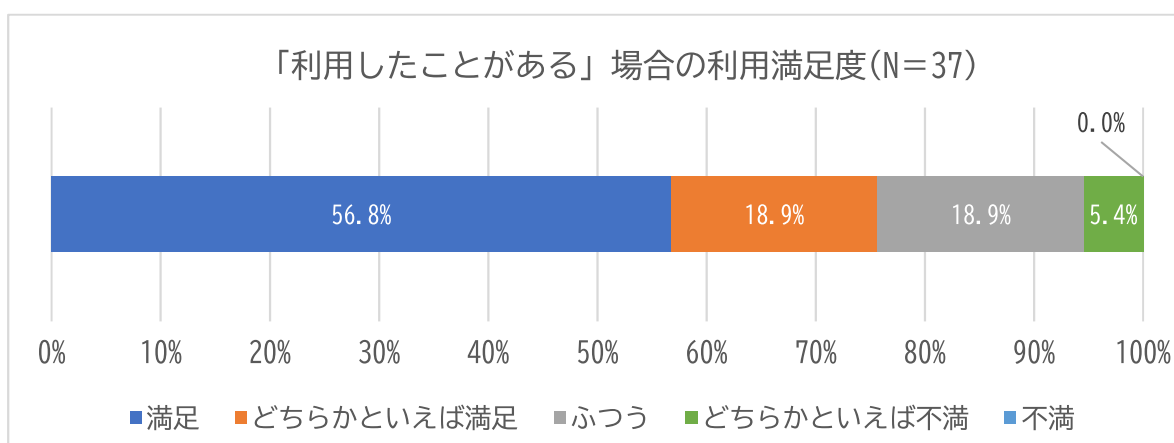
事前に来庁日時を予約する「待たない窓口」サービスを「利用したことがない」と回答した割合は83.3%で、その理由は「知らなかった」が最も多い結果でした。「利用したことがある」と回答した方の75.7%が「概ね満足」しており、その主な理由は「手続き時間の短縮」「システムの使いやすさ」でした。

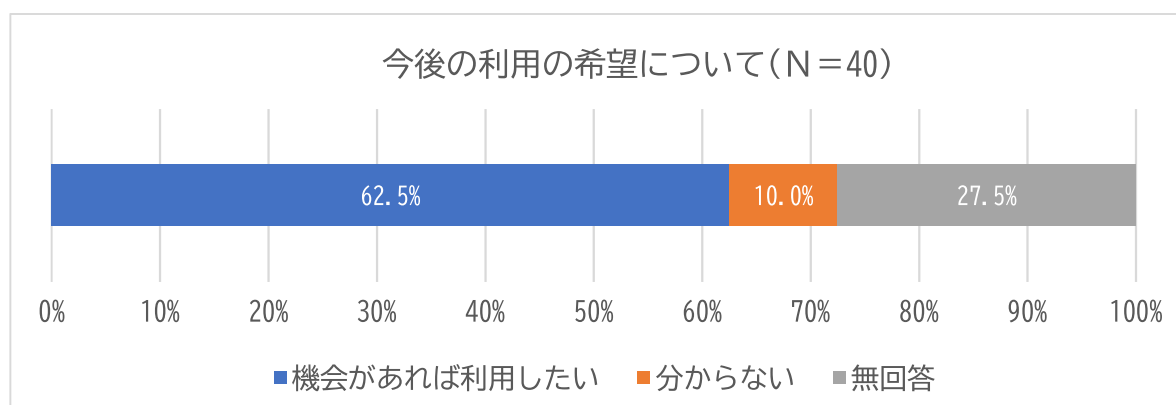
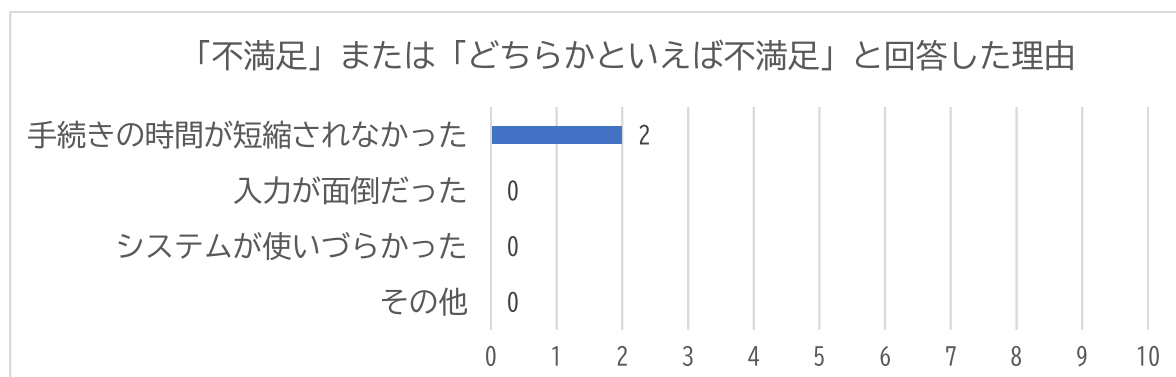
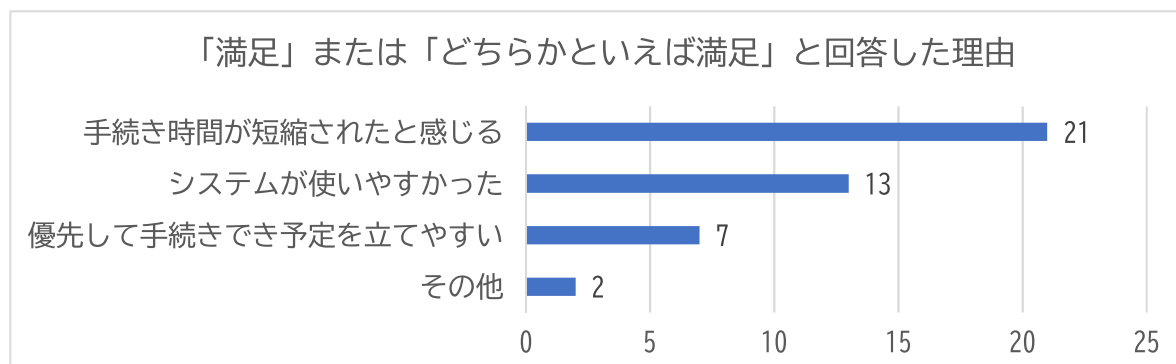
一方、「概ね不満」と回答した理由は「手続き時間が短縮されなかった」でした。なお、利用した方の62.5%が今後も「機会があれば利用したい」と回答しています。



※ 導入を希望する手続き：マイナンバーカード関連（代理人）

※ 「その他」：PC 操作ができない/当日予約ができない/来庁時間が不確実だから/予約時間通りではないと聞いた





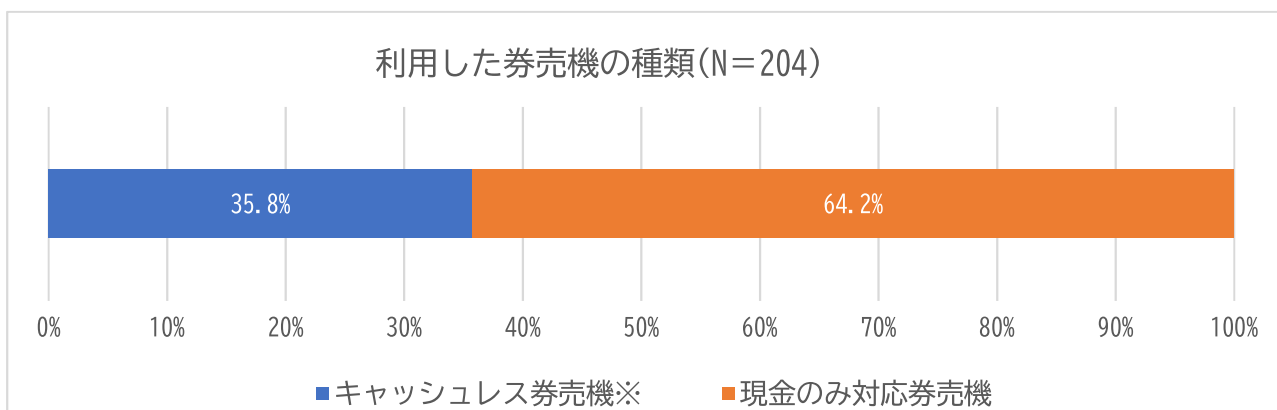
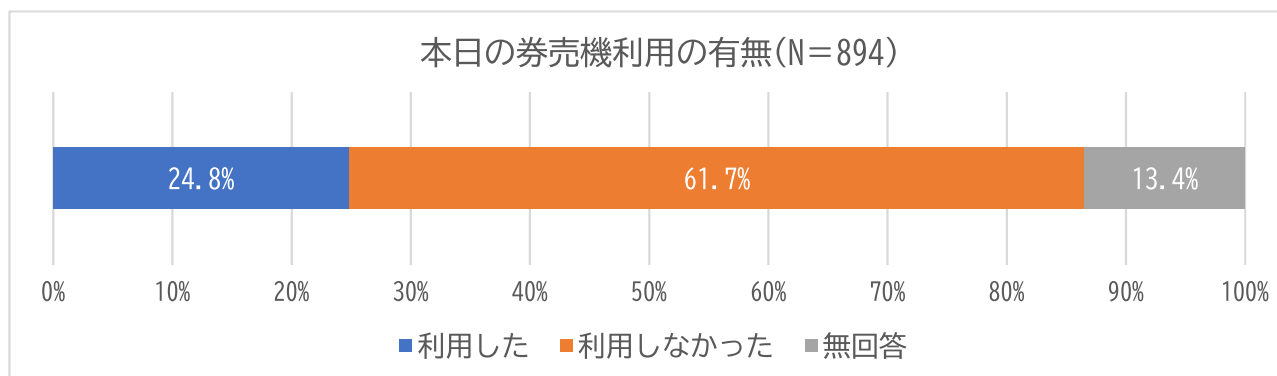
考察

アンケート結果から、「待たない窓口」サービスの利用率が低い主な理由は、認知度の不足であることが分かりました。しかし、利用者の75.7%はサービスに満足しており、手続き時間の短縮やシステムの使いやすさが評価されていることから、サービスの質自体は良好であるといえます。

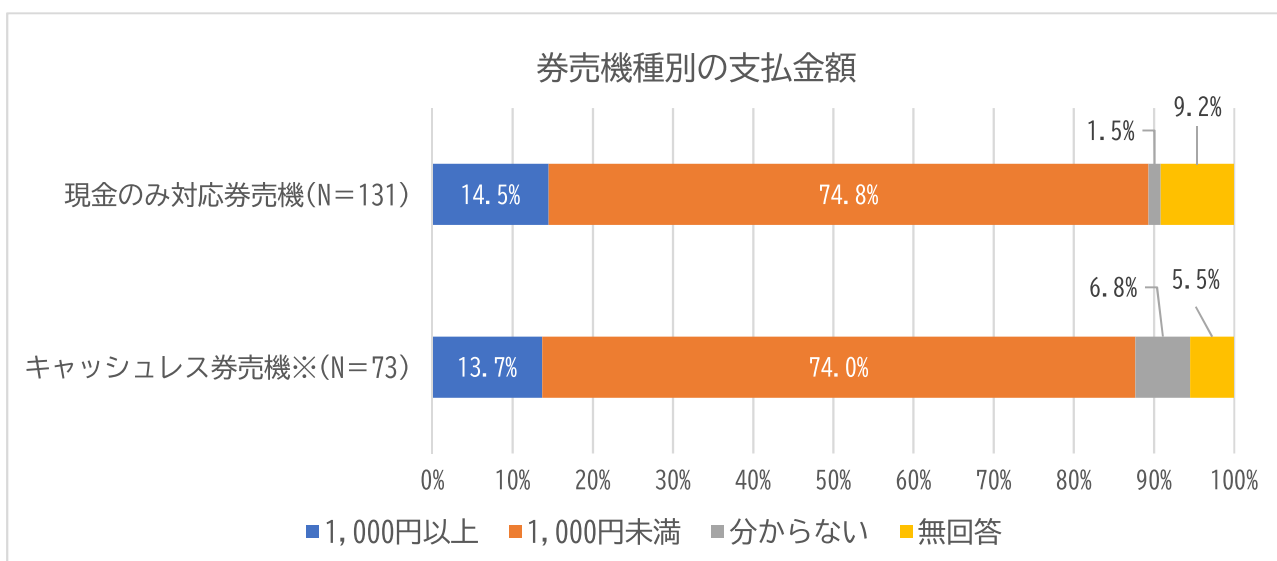
この結果をふまえた改善策として、現在行っているHPやデジタルサイネージでのPRに加え、SNSや来庁した市民に直接サービスを案内するなど、広報活動を強化しさらなる利用の促進に努める必要があります。また、来庁予約で待ち時間を短縮するだけでなく、手続き全体の所用時間の短縮に努め、サービスの利用率と満足度の向上を図る必要があります。

ウ キャッシュレス決済対応券売機

- アンケート回答者の24.8%が当日券売機を利用し、そのうちキャッシュレス決済対応券売機(以下、「キャッシュレス券売機」という。)を利用したのは35.8%でした。なお、現金のみ対応券売機とキャッシュレス券売機で支払金額に応じた利用率に差はほとんどありませんでした。

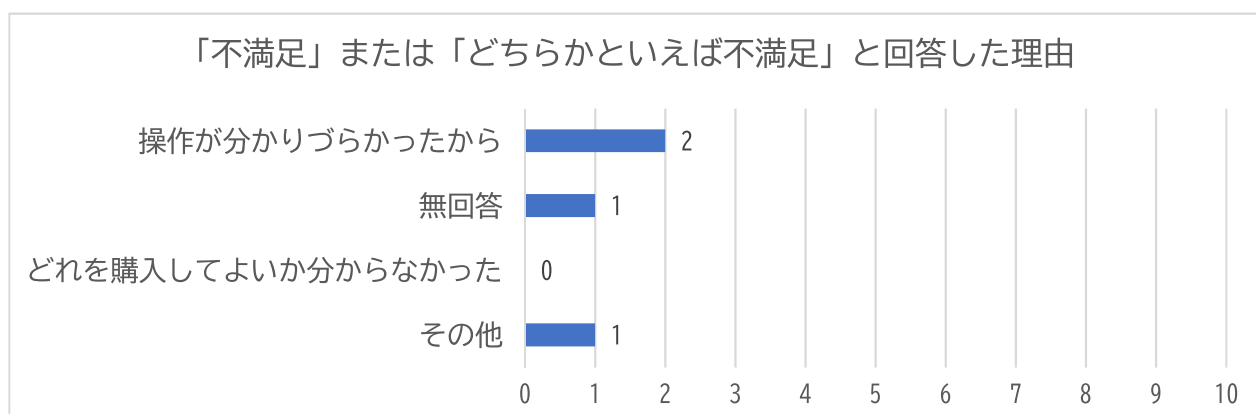


※(地域行政センター)キャッシュレス決済用端末

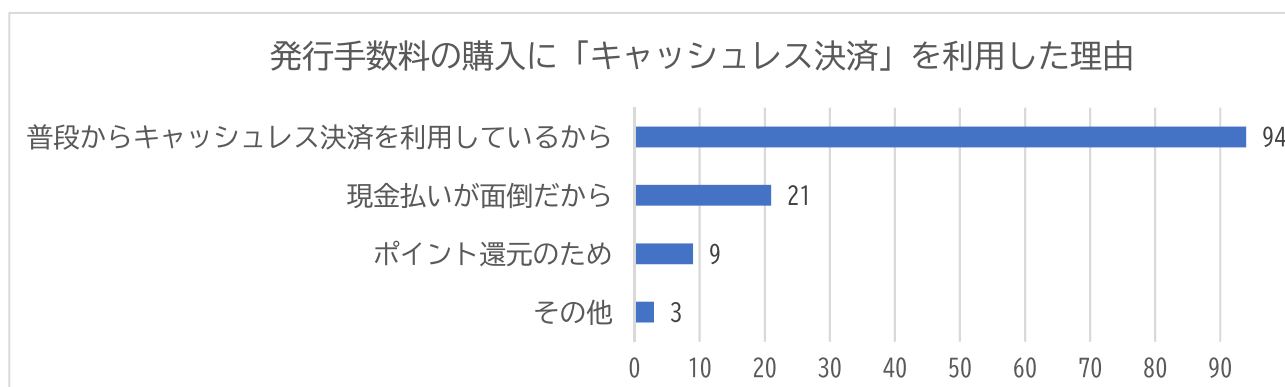


- 券売機を利用した方の満足度は、「概ね満足」と回答した割合は現金のみ対応券売機が55.0%に対してキャッシュレス券売機が71.2%で、16.2ポイント高い結果でした。また、「概ね不満足」と回答した主な理由は「操作の分かりにくさ」でした。

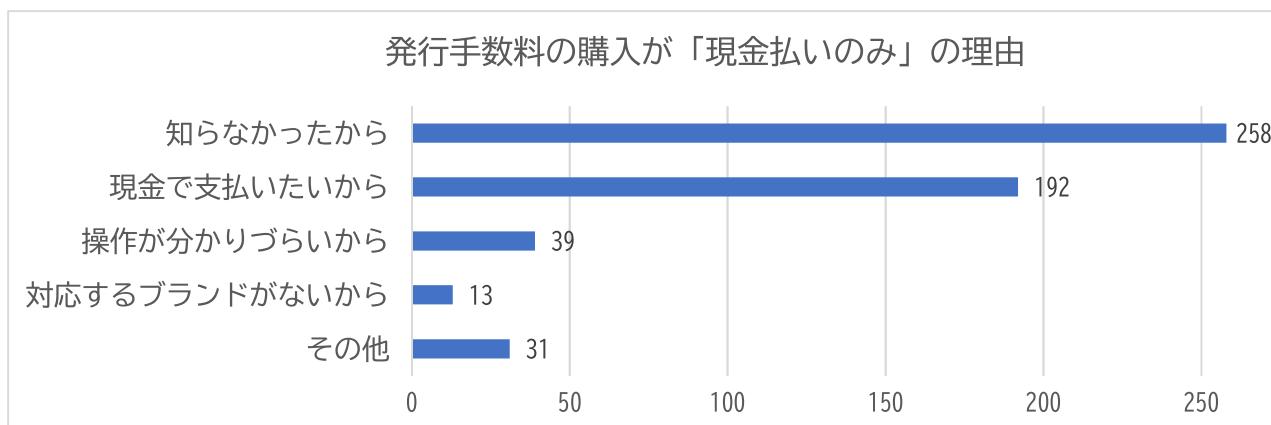
項目	キャッシュレス券売機(N=73)		現金のみ対応券売機(N=131)	
満 足	58.9%	概ね満足 71.2%	40.5%	概ね満足 55.0%
どちらかといえば満足	12.3%		14.5%	
ふ つ う	21.9%		6.6%	
どちらかといえば不満	2.7%	概ね不満 2.7%	1.5%	概ね不満 1.5%
不 満	0.0%		0.0%	
無 回 答	4.1%		9.2%	
総計	100.0%		100.0%	



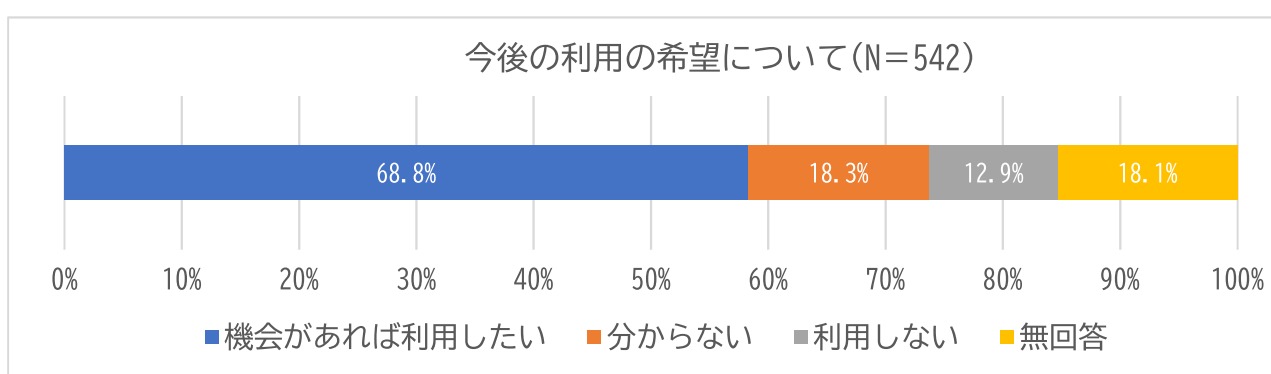
- キャッシュレス券売機を利用した理由は、「普段からキャッシュレス決済を利用しているから」が最も多い結果でした。一方で、これまで発行手数料の購入が「現金での支払いのみ」だった理由は「知らなかったから」が最も多く、ついで「現金で支払いたいから」が多い結果でした。
なお、これまで発行手数料の支払い方法が「現金払いのみ」だった又は「支払いがなかった」と回答した方の68.8%が、今後「機会があればキャッシュレス券売機を利用したい」と回答しています。



※「その他」：現金を持ち歩いていない



※「その他」： 当時キャッシュレス決済未対応だった、スマホやカードを持ち歩いていない



考察

アンケート結果によると、キャッシュレス券売機の利用率は3割程度ですが、現金のみ対応券売機と比べて利用満足度が高く、利用者から評価されていることが分かります。普段からキャッシュレス決済を利用している方はキャッシュレス券売機を利用する傾向があるため、今後普段のキャッシュレス決済利用率が上がれば券売機の利用率も上がると考えられます。

一方で、キャッシュレス券売機を知らなかったために現金払いを選んだ方が多く、かつこれまでキャッシュレス券売機を利用したことはないが機会があれば利用したいと回答した方が約7割いることから潜在的な需要は大きいことが分かります。

なお、キャッシュレス券売機(タッチパネル式)の操作が分かりづらさが、利用満足度を「概ね不満足」とした要因やあえて現金払いのみ対応券売機を選ぶ要因となったことが明らかになりました。

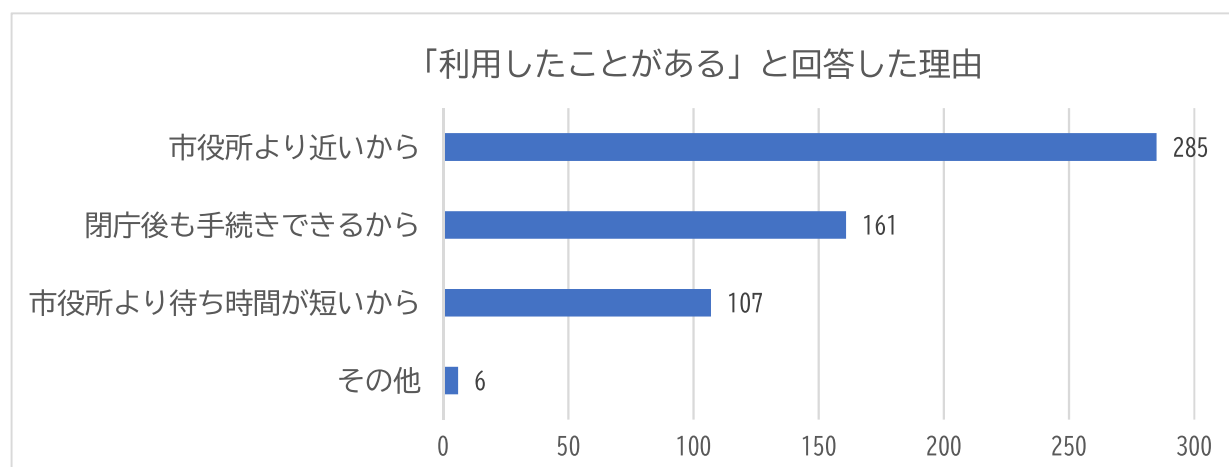
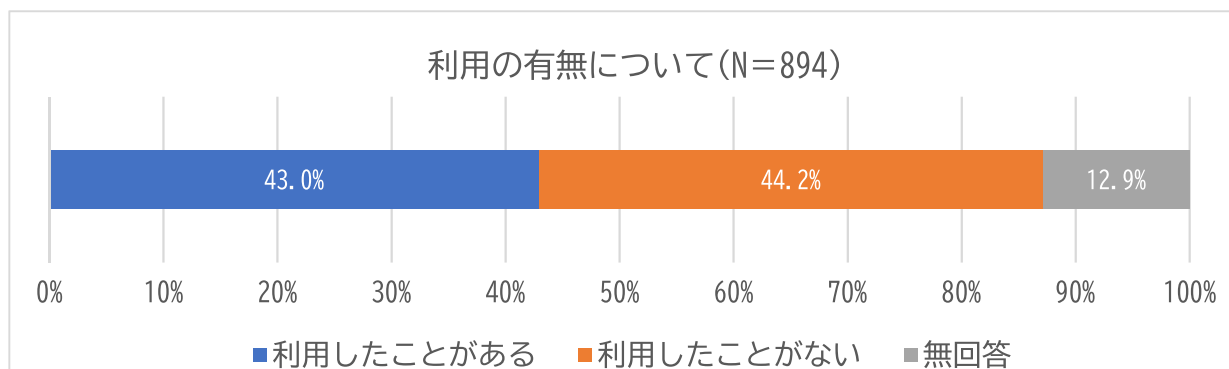
この結果をふまえた改善策として、キャッシュレス券売機の周知を強化するとともに、引き続き操作に不慣れな方に対するサポートを行うことで利用者満足度と利用率の向上を図る必要があります。

(4) 各種手続き窓口について

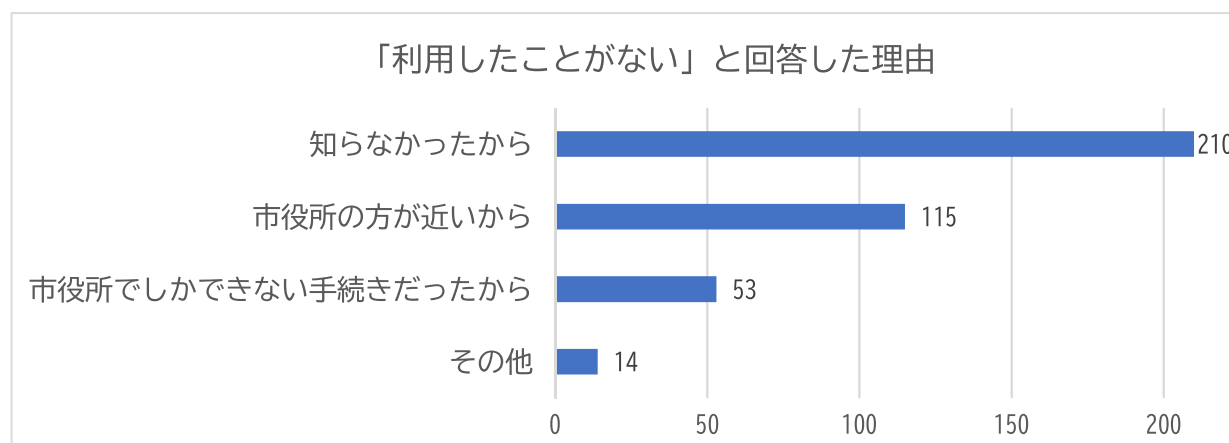
ア 地域行政センター

地域行政センターを「利用したことがある」と回答した割合は43.0%で、その理由は「市役所より近いから」「閉庁後も手続きができるから」が多い結果でした。

「利用したことがない」理由は「知らなかったから」が最も多い結果でした。



※「その他」：よく行くから、休日に利用する



※「その他」：困った時に聞けないのではないかと思います平日に時間を作って市役所に行っている、市役所の方が安心

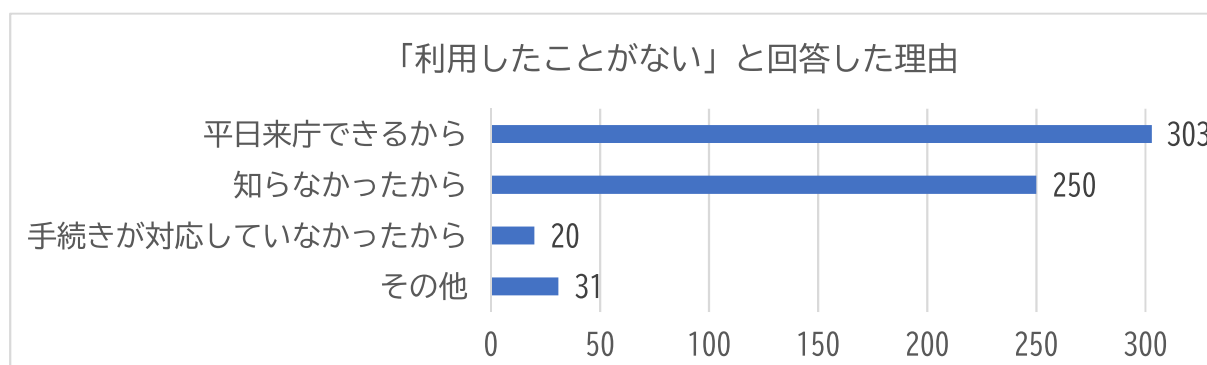
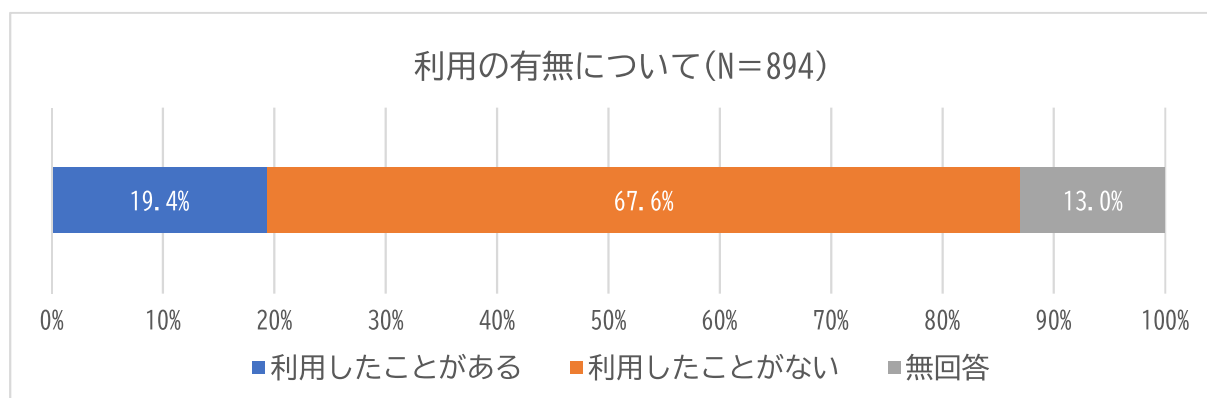
考察

アンケート結果によると、回答者の4割以上が地域行政センターを利用したことがあり、市役所まで行かずに済むことや、市役所閉庁日でも手続きができる点にメリットを感じています。一方で、運用開始から14年経過していますが「利用したことがない」と回答した方の約4割が「知らなかった」と回答しており、引き続き認知度を高めていく必要があります。また、自由意見欄には、地域行政センターで対応していない手続きがあるため、手続きの拡充を求める意見が複数ありました。

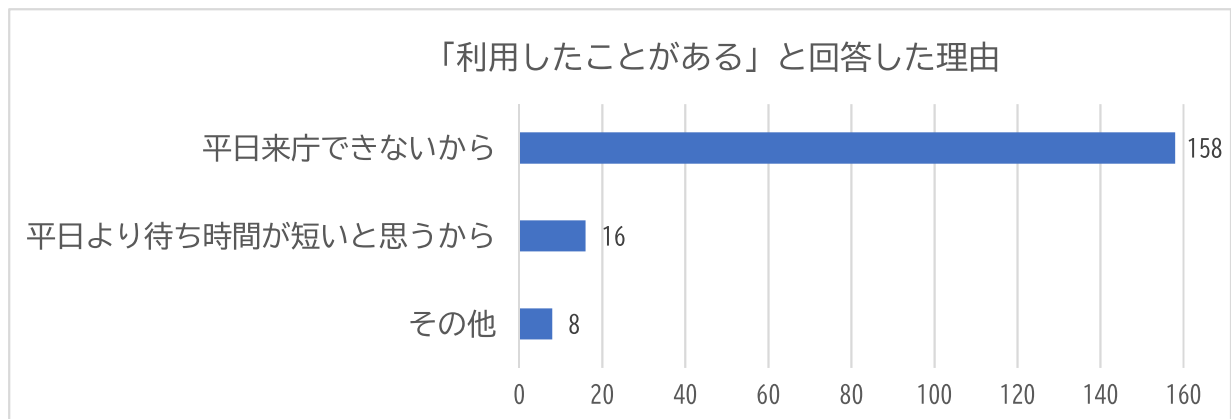
この結果をふまえた改善策として、地域行政センターの広報活動を強化するとともに、市民ニーズや事業の費用対効果を分析した上で地域行政センターでの受付業務等についてはサービスの拡充または縮小・廃止の検討を行い、市民サービスの向上と業務の体制の見直しを図る必要があります。

イ 週末窓口サービス

週末窓口サービスを「利用したことがない」と回答した割合は67.6%で、その理由は「平日来庁できるから」「知らなかったから」が多い結果でした。「利用したことがある」理由としては、「平日来庁できないから」が最も多い結果でした。



※「その他」：地域行政センターで手続きできる・対応してもらえる時間が長い（週末窓口サービスは時間が短い）、機会がなかった、2週間に1回で中途半端、2度手間にならないよう平日で完結させたい



※「その他」：土曜日開いていて便利だった、たまたまその日しか都合が合わなかった

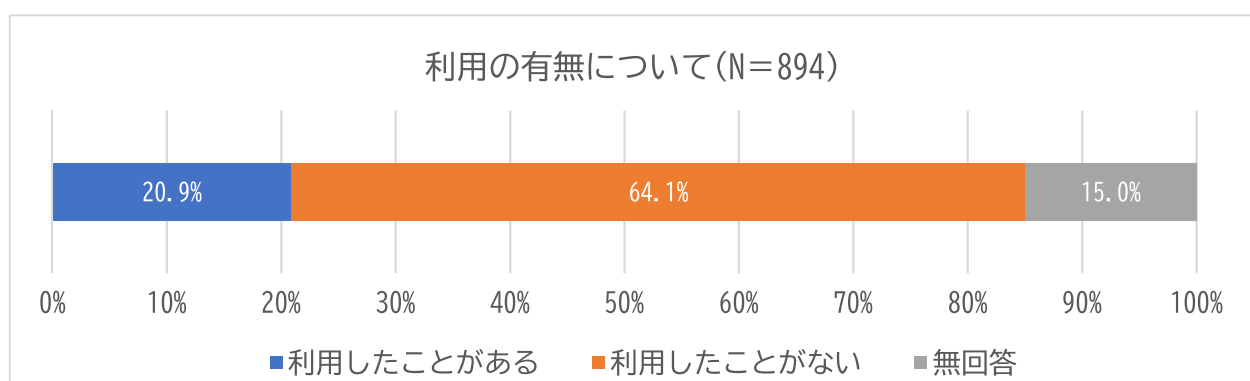
考察

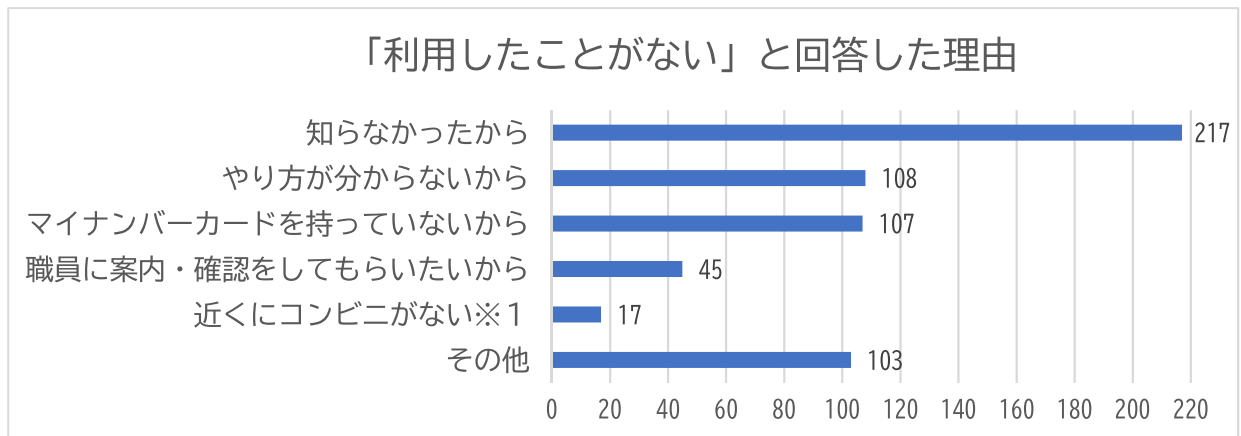
アンケート結果から、週末窓口サービスは平日来庁することができない方のニーズに合致したサービスであることが分かります。一方で、運用開始から18年経過していますが「利用したことがない」と回答した方の約4割が「知らなかった」と回答しており、引き続き認知度を高めていく必要があります。

この結果をふまえた改善策として、週末窓口サービスだけでなく、地域行政センターやコンビニ交付サービス、オンラインによる転出など、休日に手続き可能な各種サービスの広報活動を強化するとともに、今後も多様な市民ニーズに対応した窓口サービスを提供する必要があります。

ウ コンビニ交付サービス

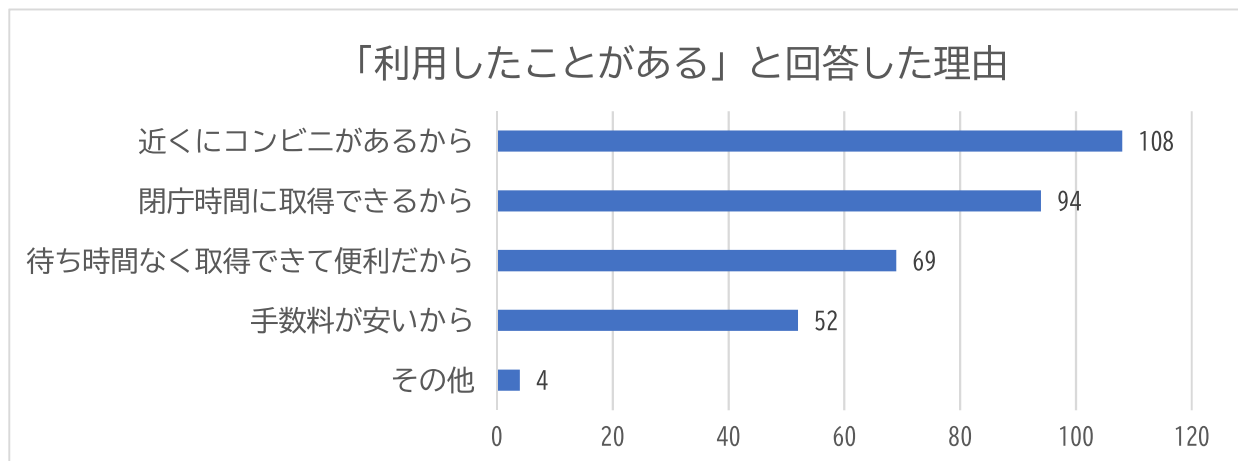
コンビニ交付サービスを「利用したことがない」と回答した割合は64.1%で、その理由は「知らなかったから」が最も多く、次いで「やり方が分からない」「マイナンバーカードを持っていない」という結果でした。「利用したことがある」理由としては、「近くにコンビニがある」「閉庁時間に取得できる」「待ち時間がなくて便利」が多い結果でした。





※1 「市役所・地域行政センターが近い」を含む

※「その他」：今まで利用する機会 or 必要がなかった、市役所/地域行政センターが安心、希望する証明書が対応していない



※「その他」：やり方を覚えると便利だと思い練習を兼ねて利用した

考察

本市のマイナンバーカード保有枚数率は、令和7年3月末現在78.4%(前年比4.5ポイント増)まで拡大しています。そのような状況の中で、コンビニ交付等、マイナンバーカードによる証明書の発行は、対象となる証明書の39.3%(コンビニ交付18.4%、しょうめい君〔マイナンバーカード用〕20.9%)になるまで普及しています。

一方、アンケートでは、場所や時間の制約が少ないコンビニ交付の利便性を感じている意見が上がっているものの、コンビニ交付について、知らない、やり方が分からない、個人情報の取扱いに不安を感じる等の意見がありました。また、コンビニ交付ができる証明書の対象拡充を求める意見が複数ありました。

この結果をふまえた改善策として、引き続き、広報やSNS、窓口等でサービスの操作方法や利便性、信頼性について周知していくとともに、市民ニーズや事業の費用対効果を分析した上でサービスの拡充について検討を行い、市民サービスの向上を図る必要があります。

3 自由意見等

● 内容別集計結果

自由意見の内訳(件数)		214
(1) 窓口受付全般に関する意見・要望		92
	好意的意見	72
	不満・要望	20
(2) 書かない窓口に関する意見・要望		15
	好意的意見	3
	不満・要望	12
(3) 待たない窓口に関する意見・要望		12
	好意的意見	3
	不満・要望	9
(4) キャッシュレス券売機に関する意見・要望		10
	好意的意見	1
	不満・要望	9
(5) 地域行政センターに関する意見・要望		10
	好意的意見	4
	不満・要望	6
(6) 週末窓口サービスに関する意見・要望		10
	好意的意見	3
	不満・要望	7
(7) コンビニ交付に関する意見・要望		21
	好意的意見	8
	不満・要望	13
(8) その他 意見・要望		44
	好意的意見	17
	不満・要望	27

(1) 窓口受付全般

● 好意的意見

年代	場所	意見
30代	市役所	ありがとうございました
30代	市役所	ありがとうございます。他の日にはいつも子育て支援コーナーにてお世話になっています。いつも優しく丁寧で説明してくださる●●様(職員個人名)ありがとうございます。
40代	市役所	いつも丁寧に優しく対応してくださり、聞きやすく助かっています
30代	市役所	入り口に入ってすぐ総合案内があるので助かります。ありがとうございます

60 代	市役所	大野城市に引越ししてきた 25 年前位は窓口対応は最悪でした。民間企業だったらとくに潰れていると思いました。今は驚く程良くなっています。説明もとても丁寧です。
60 代	市役所	大野城市役所の方はみなさん親切でとても感じが良く、大野城市が一番住みよい市です
70 代以上	市役所	きちんと理解する事が出来ました！！
30 代	市役所	気づかい良き
50 代	市役所	昨日、電話で問い合わせをさせて頂き、本日来所しました。電話、窓口共にとても親切できもち良く手続き終了しました。
70 代以上	市役所	近年、窓口の笑顔での対応が向上した。さらなる努力をしてください。
60 代	市役所	先に声をかけて頂いたので良かった
50 代	市役所	自分がわからない事も、笑顔でゆっくり対応されていて嬉しかったです
60 代	市役所	親切で丁寧
30 代	市役所	すごく丁寧な対応をして頂いて助かりました。
30 代	市役所	スムーズに手続きして頂きました
60 代	市役所	相談しやすい
20 代以下	市役所	対応して下さった方がとても親切で安心して手続きをする事ができました。ありがとうございました。（異動、受付コーナーの女性の方）
50 代	市役所	対応はいつも笑顔で気持ちが良いです
40 代	市役所	丁寧で素晴らしい対応だと思いました
30 代	市役所	丁寧な対応ありがとうございました。
40 代	市役所	ていねいに説明していただき助かりました。ありがとうございます。
20 代以下	市役所	ていねいに説明してもらえて良かった
50 代	市役所	丁寧に対応していただきました。ありがとうございました。
30 代	市役所	丁寧に対応してもらった
60 代	市役所	テキパキとして好感が持てた
30 代	市役所	特にありません。満足です。
20 代以下	市役所	特になく皆様丁寧で分かりやすかったです
40 代	市役所	とてもご丁寧な案内をいただきました。ありがとうございます。
40 代	市役所	とても親切丁寧に説明していただきました
30 代	市役所	とても親切で丁寧に対応してくれた
40 代	市役所	とても親切に対応して頂きました
40 代	市役所	とても丁寧に案内、説明頂きました。感謝です。ありがとうございます。
20 代以下	市役所	とても分かりやすい言葉遣い説明でした
50 代	市役所	とても分かりやすく説明していただきました
20 代以下	市役所	ナイス！
20 代以下	市役所	入ってすぐお声かけ頂いて助かった
40 代	市役所	入ってすぐスムーズに対応して下さり、良かったです
20 代以下	市役所	はきはきして聞きとりやすかったです

40 代	市役所	早くて丁寧でした
40 代	市役所	福岡市内より転入してきましたが、出来る手続き漏れがないよう確認する用紙など市民の利便性を考えた対応でとても満足しました（福岡市はたらい回し、また、こちらが知らないと教えてくれない）
20 代以下	市役所	平日来庁者が多い中、お忙しいのにやさしくお声掛け下さって安心できました
40 代	市役所	毎回総合案内は親切ていねいで好感度高いです
60 代	市役所	待ち時間もなくスムーズに対応してもらいました
20 代以下	市役所	窓口の職員さんだけでなく、働かれている方皆さん親切で、東区から転入して来たのですが大野城はとても人が優しい所だなと感じました。本日はありがとうございました！！
30 代	市役所	窓口前で先に声を掛けていただけたのでありがたかった
60 代	市役所	短い時間で説明が分かりやすかった
30 代	市役所	身だしなみもとてもきれいで上品でした。
40 代	市役所	みなさんととても親切に対応してくれました
30 代	市役所	昔に比べてすごく親切になったと思います
50 代	市役所	昔の市役所は知らない顔をして対応する気があるのか分からない感じだったが、今はすぐに対応して頂き大変良くなったと思います
70 代以上	市役所	問題ないと思います
20 代以下	市役所	優しかったです
20 代以下	市役所	ゆっくり丁寧に教えてくれて分かりやすかった！！
50 代	市役所	よかったです
50 代	市役所	10 年前にとっても不愉快な思いがあり、市役所へ行くのが嫌でしたが、このところはとても親切に対応していただき、自分の認識を改めたところです。一律に判断していて申し訳なくも思いました。いつもありがとうございます。
50 代	市役所	お声掛けをして頂ける
50 代	市役所	サービス業ではないので、愛想の良さなどは求めていないため特に要望はありませんが、受付窓口の方は笑顔で親切だったため気持ちが良かった。
20 代以下	市役所	初めて利用した際、市役所内に入ってすぐ要件を伺って下さって、番号札を発券していただいて助かりました。声をかけてくださらなかったら発券しないといけないということすら知らなかったので、有り難かったです。 2 度目の利用の際は、人が多く混んでおりどうしたら良いかわからず右往左往していたのですが、番号札発券に関してはどこかに表示がされているのでしょうか？見つけきれなかったただけだと思うのですが、もし表示されてないのであれば、表示していただいたほうが困らずにすむので、有り難いです。
60 代	市役所	笑顔で対応していただき、気持ちが良い。
70 代以上	市役所	親切的接客
50 代	市役所	接遇に感心しました。どの窓口も丁寧に説明して頂きました。

50 代	市役所	総合案内で、丁寧に教えて頂いた。 証明書（戸籍謄本）窓口で、過去の本籍を短時間で出して頂けた。また、分かりやすく説明して頂いた。
50 代	市役所	総合案内所の方丁寧でした！
20 代以下	市役所	丁寧にゆっくりと説明してもらえて分かりやすかったです。
40 代	市役所	転入したばかりで市役所内の勝手がわからず戸惑っていたら、職員の方にお声掛けいただき丁寧に案内してもらった。 いつも市民のためにありがとうございます。
70 代以上	市役所	分かりやすく親切でとても助かりました
70 代以上	地行(北)	分かりやすく説明いただいた
20 代以下	地行(中)	ありがとうございます！
50 代	地行(東)	とても親切に対応して頂きました
30 代	地行(南)	初めて市役所ではなく、コミュニセンター利用したが対応が丁寧で非常によかったです
20 代以下	地行(中)	平日の仕事帰りに利用できるので大変助かっています
20 代以下	地行(東)	とても迅速かつ丁寧な対応でいそいでいたので助かりました

● 不満・要望

年代	場所	意見
50 代	市役所	1/22(水)AM11:47～にしては窓口(6受渡口)の2人はよく話をされていました。暇？ならもっと人を減らしてもいいのかな？？と感じた。もっと多いところに手伝える方を増やした方が
50 代	市役所	混んでいる窓口がある場合は、応接体制が必要では？
50 代	市役所	知らない制度や手続き多すぎる。こちらから申請しないと教えてくれない所、昔から変わらなすぎ(申請制)知らない分かりにくい、たらい回し
70 代以上	市役所	手続きに時間がかかる
40 代	市役所	どこにいけばよいか分かりづらい
50 代	市役所	平日 19 時ぐらいまで対応日希望
50 代	市役所	平日にもマイナンバーの更新にきたのですが手続きの窓口が 1 ヶ所だけで待ち時間が長かった
50 代	市役所	マイナ電子証明の更新に来庁。事前予約していたが普通に番号札を渡された。5 分程度待ち疑問と思い再度窓口尋ねた後に予約者用の札を渡された。最初の時点で予約の有無を聞くべきでは？
60 代	市役所	マイナンバーカードの受取りだけなのに時間がかかりすぎ、窓口が一つしかなくて、他が空いているのがおかしい
40 代	市役所	マイナンバーカードの受取りに来たのですが、他の窓口は待ち人数が 0 だったために 10 人待ちになっていたのも、他の窓口から対応して下さるといいと思いますが。
60 代	市役所	マイナンバーカードの電子証明書の更新だけなのに来庁が必須であり、しかも本人確認についてもアルバイトさんによる簡易確認であれば、オンライン更新で良いと思う。

40代	市役所	待ち時間が長い時が多々ある。とくにマイナンバー関連
60代	市役所	窓口ではないですが、暖房はもっと弱くていいです
30代	市役所	融通がきかない
40代	市役所	介護の窓口の対応が、上から目線の物言いと言い方がきつい
70代以上	市役所	後ろに数名、立っていたのが気になりました。都度確認しているようで、こちらが少し不安になります。
50代	市役所	今回予約の要不要の告知が分からなかったののでいきなりきました。 マイナンバーの制度が不便なのは市役所のせいではないが思った点を書きます。 ・デジタルなのに outward 意味がわかりません。年金受給のための生存確認すら訪問対面しないのに。 ・20代の娘はオンラインでできて私は出向かないと行けなかった理由はなんだろうかと心配になりました。 ・二日間ほど使えないかもしれないリスク。保険証免許証とドッキングしたらおそろしいと思いました。 ・コミュニティセンターでもできるようになること、ありがたいです。知っていたらコミュニティセンターに行けるようになるまで待つのもありだったかなと思いました。 市役所の窓口の方、いろんな人が来るし手続きリテラシーもさまざまと思うのに大変でしょう。 これだけの不満を抱えながら訪れても、今回手続きと対応は満足です。
50代	市役所	障害者です。医療控除などの確定申告に行きましたが新館 3F まで行き手続きをしようとしたら、筑紫野イオンでしか出来ないと言われた。ギリギリの生活をしているのにタクシーで行くしかないのはおかしいと思います。
40代	市役所	人が多すぎるし、私語が多い。人員はもっと削減していいと思います。
50代	地行(南)	証明類は何度も取っているので要領はわかるのに、券売機で買おうとしたら隣にきて指示がうるさかった。 お金も出して投入しようとしているのに、券売機より先にこっちを先にやるよう言われ端末操作をしたが、結局、券売機で買うことにかわりなく、なぜさっき中断させたのかわからない。 親切というより、上からの態度で指示して不愉快だった。 わからなくて困っている人や、聞いてきた人だけに声をかければいいのではないですか？

(2) 書かない窓口

● 好意的意見

年代	場所	意見
60代	市役所	良い試み。ただこのアンケートも紙で渡されたが QR コードあったので紙やめて WEB で回答中。電子化も可能の一言あった方が良い
50代	市役所	待ち時間がなくなるから嬉しい
70代以上	市役所	方向としては良いと思います。我らがついていけないだけ…

● 不満・要望

年代	場所	意見
50代	市役所	車があり平日休みですが、窓口に出向くのが減らないかと思っています。デジタルで手続きできれば、手取り足取りが必要な市民の方に手をかけられるので若者とその親世代はネットで手続きできるとありがたいです。
60代	市役所	自治体毎に費用を掛けて行う必要は無いと思う。標準システムで全国一律にすればコストも軽減でき、期間も短縮し、地域格差も無くなると思う。
50代	市役所	案内が足りていないように思えます。
40代	市役所	もっと周知してほしい
50代	市役所	文言がはっきりしない役所的で文あいまい
40代	市役所	入力間違い等で戻る時、ページがフリーズしたりして、最初からやり直し等なると疲れて出来なかつたりするので、又障がいもあり IT が苦手な所もあり窓口での手続きと併用して頂けると助かります。
60代	市役所	転入したばかりで知りませんでした
50代	市役所	情報が漏れないか不安
40代	市役所	サービス申請方法が拡充しているのは理解しているが一方で方法や手続きが複雑になっている。理解が追いつかない。最終的に来庁して人頼りになっている（アナログ）
60代	市役所	今回の来庁も、デジタルについていけなくて困った
50代	市役所	いつから？何も知らない
60代	市役所	案内の人に聞いて書きたい

(3) 待たない窓口

● 好意的意見

年代	場所	意見
60代	市役所	若い方には良い方法だが、年配者には難しいのと目が悪く見えない
40代	市役所	是非利用してみたい
40代	市役所	時代に応じた良い取り組みだと思う

● 不満・要望

年代	場所	意見
50代	市役所	何も知らなかった
60代	市役所	転入したばかりで知りませんでした

40代	市役所	サービス申請方法が拡充しているのは理解しているが、一方で方法や手続きが複雑になっている。理解が追いつかない。最終的に来庁して人頼りになっている（アナログ）
50代	市役所	時間通りに行けないと焦る。申し訳ないと思う
50代	市役所	慣れるまでマニュアル等あれば助かる
40代	市役所	予約した方を優先的に案内することで、窓口へ直接来た人を順番待ちになるようであれば不平等だと思う。
60代	市役所	その体制を整えてさらに精度を高めることは今後も必要なことと考えます。
50代	市役所	案内が足りていないように思えます。
70代以上	地行(北)	年齢を増すごとに職員の方に手伝ってもらいながらではないと難しいので、機械を使わない手段が心地よい！

（４） キャッシュレス券売機

● 好意的意見

年代	場所	意見
20代以下	市役所	担当の説明が丁寧で分かりやすかった

● 不満・要望

年代	場所	意見
50代	市役所	まずTryしてみたらと思う
50代	市役所	キャッシュレスを利用していない
70代以上	市役所	現金の支給があったので現金で支払った
20代以下	市役所	キャッシュレスは日本のモノ以外で日本文化の支払いに使えなくなっている動きがある。（例 インターネットの支払い、マンガやアニメ関係）
50代	市役所	キャッシュレス決済広げてほしいです。クレジット他多様なキャッシュレス選択肢を広げてほしい
50代	地行(南)	キャッシュレスを使用しないから
40代	市役所	窓口においてある番号表を、タッチパネルで選択するボタンにも表記してほしい。せっかく窓口で番号を教えてもらったが、どれか分からなかった
60代	市役所	分かりにくいことはないかもしれないが、券売機の分かりやすさ、使いやすさはベストだとは思えない。現状に決して満足するのではなく、職員間で本気でディスカッションし、よりベターな改良を進めたいかがでしょうか？
50代	市役所	案内が足りていないように思えます。

（５） 地域行政センター

● 好意的意見

年代	場所	意見
50代	市役所	便利。助かる。もっと便利に、出来ることが増えたらいいと思います。
40代	市役所	助かっています
50代	市役所	土日でも利用できるのは有り難いです。助かります

50 代	地行(南)	祝日や時間が遅くても利用でき助かります（仕事をしているため）。市役所は遠く感じ不便です。
------	-------	--

● 不満・要望

年代	場所	意見
50 代	市役所	土日とか空いてくれると仕事上助かります
40 代	市役所	手続きできる事をもっと増やしてほしい
70 代以上	市役所	午後 9 時まででは長すぎる。午後 7 時ぐらいまでで充分と思います。サービス過剰ではいつも思っています。
40 代	市役所	便利が良いので続けてほしい。職員さんの話し方がきつい感じだった。市役所の方が分かりやすい
40 代	市役所	以前利用したときに「ここではできない」と言われた手続きがあり、本当はそこでも可能なことがありました。結局 2 度手間になるのは困るので、しっかり対応していただければ幸いです。
60 代	市役所	本庁と比較して職員の対応力が低いと感じたことがあります。 当たり前ですが、異動、配置は公正で能力主義や意図的なものはないと承知しています。しかし、事業所内の緊張が薄くなるのか、原因は定かではありませんが地域行政センターは市民に対する働きかけ、対応が劣っていることがありました。

(6) 週末窓口サービス

● 好意的意見

年代	場所	意見
20 代以下	市役所	土曜日に市役所が開いていて大変ありがとうございます。
50 代	市役所	仕事をしていると大変助かる
50 代	市役所	便利。助かります。

● 不満・要望

年代	場所	意見
50 代	市役所	今後週末開庁だけでなく、夜間 21 時まで開庁なども考えてほしい
40 代	市役所	毎週土曜開庁して欲しいです。もしくは地域行政センターに一部業務移行を希望
50 代	市役所	1 ヶ月 1 回でいいので土日、一日中あけて欲しい
20 代以下	市役所	急いでいる時、週末でも申請ができるのは良いですね
50 代	市役所	週末窓口サービスで利用できる内容について広げてもらいたいです。
60 代	市役所	コンビニ交付ができるので無くしても良いのでは
40 代	市役所	市民としては助かりますが、市役所職員の方の働き方改革等もあると思うので、そして職員の給与は税金で賄われていると思うので、そこも考慮して継続の検討はしてほしい。

(7) コンビニ交付

● 好意的意見

年代	場所	意見
20 代以下	市役所	近くで簡単に利用できるから、とても便利だと思う
70 代以上	市役所	とても便利です
30 代	市役所	便利で嬉しい
60 代	市役所	とても良い、今後使いたい。
50 代	市役所	便利
60 代	市役所	便利で良い
50 代	市役所	なぜ安いのか分からないけどありがとうございました。
50 代	地行(南)	今度、利用してみようと思います。

● 不満・要望

年代	場所	意見
60 代	市役所	デジタル化が進み、それについては悪くないが年配者（独居老人）は身近に聞く人もいないため自分で手続きが出来ない。今回もそれで直接役所に来ました。年配者にも分かりやすく又手続きしやすいことを望む
50 代	市役所	他市で利用
60 代	市役所	マイナンバーが記入される様に対応してほしい
40 代	市役所	他の証明も交付サービスに追加してほしい
60 代	市役所	マイナンバーカードが無くても利用できることを希望。手数料が不公平。
60 代	市役所	CM、ローカルTVで、特集で放送されていたから
60 代	市役所	コピー機での操作が分からない方が多い。もう少し誰にでも簡単に操作できるようになれば多くなるのでは？
60 代	市役所	大野城市の戸籍謄本もコンビニで取れるようにして欲しい
50 代	市役所	近所にコミュニティセンターが有るから
50 代	市役所	戸籍を取れるようにしてほしい
60 代	市役所	戸籍謄本が取れないのは不便
50 代	市役所	案内が足りていないように思えます。
40 代	市役所	もっと周知してほしい

(8) その他

● 好意的意見

年代	場所	意見
20 代以下	市役所	がんばって！
70 代以上	市役所	しっかり対応していただいています
60 代	市役所	とても良いと思う
50 代	市役所	転入受付をスムーズに分かりやすく対応してもらいました
30 代	市役所	いつもありがとうございます
40 代	市役所	いつもありがとうございます。窓口へ伺う際はよろしくお願い致します。

40 代	市役所	頑張ってください
20 代以下	市役所	ご対応頂いた●●さん(職員個人名)の対応が素晴らしく感動しました。
60 代	市役所	座席の配置が動線を考えていると思う
50 代	市役所	(転入届で初めて利用) 皆さんとても対応が良かったです。
50 代	市役所	春日市に比べて大野城市の窓口は対応がいいと心から思います。ありがとうございました。
70 代以上	市役所	皆さんテキパキしていて立派！！(16:30 頃にもかかわらず)
30 代	市役所	いつもありがとうございます
60 代	市役所	現在のところは満足しています
60 代	市役所	窓口の方が皆さん親切で良かった
50 代	市役所	業務ありがとうございます。あまり市役所に来庁する機会がないので知らないことばかりです
60 代	市役所	窓口サービスが皆さん親切、丁寧です

● 不満・要望

年代	場所	意見
60 代	市役所	マイナンバーカードの活用で、事務処理全般を効率よく時間短縮して欲しい
50 代	市役所	昔からのお役所仕事変わらず。たらい回し、手続きが多い、人の対応ではなくシステムが古すぎ、お国主義
50 代	市役所	待ちたくない
40 代	市役所	docomo がつながらないのでとても不便でした
50 代	市役所	平日はお昼に来る人が多いので、その時間帯は混んでいる所は補助を入れてお弁当(昼食)をゆっくりできる時間に使いたい。できれば平等性が見えて取れていない。これが公かな、日本かな、競争力をつけるともっと頑張れるかも。
60 代	市役所	どこで何ができるかを把握していない、なるべく窓口に行かないで済む手続きをしていきたいです
60 代	市役所	待ち時間をできるだけ短くして欲しい。待ち時間だけで 20 分以上イライラする
40 代	市役所	館内で騒いでいる老婦がいた。精神疾患をもっているのが怖くなり動けなくなり、落ち着くためにコレを書いています。もう市役所には来たくないですが、そうはいかないので、速やかに対応してほしいです。(職員の声も大きかったのも)
20 代以下	市役所	戸籍証明も取れるところが広がってほしい
40 代	市役所	立て看板があると分かりやすい
50 代	市役所	地域行政センターでマイナンバー関連の手続きができればと思います(電子証明書の更新)
40 代	市役所	マイナンバーカードで、一括で色々出来れば有難い
60 代	市役所	便利な反面、情報が流出するのが怖い
30 代	市役所	アンケートが両面は読みにくい、書きにくい

60代	市役所	国の方針なので市ではどうにも出来ないと思うが、マイナンバーカードの電子証明書の手続きも自宅で出来るようにしてほしい。何のためのデジタル化？（IT系に勤務しております）
50代	市役所	ついたてが多く、暗い雰囲気
20代以下	市役所	呼び出し音をもう少し大きくしてほしい。聞こえづらい
50代	市役所	しょうめい君が面倒になった。前の方が良かった。
30代	市役所	子供に関する手続き（ランドセルクラブ／幼稚園）その都度勤務証明書を出すのがとても手間。何枚も年間に出すのがとても面倒です。
30代	市役所	マイナンバーの更新など、役所でも土日対応してほしい。平日は基本的に来られない
60代	市役所	アンケートが長い
40代	市役所	窓口の案内は丁寧だが暇そうで、それ以外の業務をしている人もいるが私語をしている人もいる。もっと人員削減した方がいいと思う。
50代	市役所	出会いがない息子達のために、マッチング窓口を新設して頂きたいと思います。
40代	市役所	対応の良い窓口とそうでない窓口と、差が大きい
60代	市役所	DXを進めて効率的で利便性あげて欲しい
40代	地行(南)	マイナンバーを持つメリットが全くありません
70代以上	地行(北)	段々便利になっていく時代ですが、やはり人と人の説明で解説してもらいたいので自動化しても利用はしないと思います