

◇ アンケート実施期間・回答数

- ・実施期間 R7.12.1(月)～R7.12.12(金)
- ・回答数 1,693人 (R6年度1,776人、R5年度1,909人)

1 来庁される方の年齢層

- ・70歳以上の方、60代が占める割合が50%近くを占めています

表 来庁される方の年齢層の推移

	R5年度	R6年度	R7年度
第1位	70歳以上(22.3%)	70歳以上(25.4%)	70歳以上(28.0%)
第2位	60代(21.7%)	60代(20.7%)	60代(20.9%)
第3位	40代(16.6%)	50代(18.0%)	50代(18.3%)

2 来庁の目的(主なもの)

- ・来庁の目的では、マイナンバーと証明書取得が全体の60%に達しています

表 来庁の目的(主なもの)の推移

	R5年度	R6年度	R7年度
第1位	証明書取得(48.6%)	証明書取得(42.5%)	マイナンバー(31.8%)
第2位	届出・申請(14.5%)	マイナンバー(18.0%)	証明書取得(31.2%)
第3位	納税等(14.3%)	その他(13.5%)	納税等(12.6%)

3 窓口対応への評価—あいさつ・身だしなみ

- ・例年、90%以上の方から大変よい・よいの好意的な評価をいただいています

表 あいさつ・身だしなみに関する評価の推移

	R5年度	R6年度	R7年度
第1位	大変よい(72.5%)	大変よい(73.7%)	大変よい(71.3%)
第2位	よい(23.0%)	よい(22.5%)	よい(24.6%)
第3位	ふつう(4.4%)	ふつう(3.8%)	ふつう(4.1%)

4 窓口対応への評価—説明のわかりやすさ

- ・例年、90%以上の方から大変よい・よいの好意的な評価をいただいています

表 説明のわかりやすさに関する評価の推移

	R5年度	R6年度	R7年度
第1位	大変よい(72.6%)	大変よい(74.6%)	大変よい(71.3%)
第2位	よい(23.3%)	よい(21.5%)	よい(24.4%)
第3位	ふつう(5.0%)	ふつう(3.9%)	ふつう(4.2%)

5 窓口対応への評価—対応時間の適切さ

- ・例年、90%以上の方から大変よい・よいの好意的な評価をいただいています

表 対応時間の適切さに関する評価の推移

	R5年度	R6年度	R7年度
第1位	大変よい(66.2%)	大変よい(67.4%)	大変よい(64.3%)
第2位	よい(25.6%)	よい(23.3%)	よい(26.2%)
第3位	ふつう(7.8%)	ふつう(9.0%)	ふつう(9.3%)

6 窓口対応への評価—窓口の案内表示のわかりやすさ

- ・例年、90%以上の方から大変よい・よいの好意的な評価をいただいています

表 窓口案内表示のわかりやすさに関する評価の推移

	R5年度	R6年度	R7年度
第1位	大変よい(63.8%)	大変よい(65.8%)	大変よい(63.3%)
第2位	よい(26.0%)	よい(26.2%)	よい(26.9%)
第3位	ふつう(9.7%)	ふつう(7.7%)	ふつう(9.3%)

7 窓口対応への評価—個人情報への配慮

- ・例年、90%以上の方から大変よい・よいの好意的な評価をいただいています

表 個人情報の配慮に関する評価の推移

	R5年度	R6年度	R7年度
第1位	大変よい(66.6%)	大変よい(69.5%)	大変よい(66.4%)
第2位	よい(25.7%)	よい(24.0%)	よい(26.1%)
第3位	ふつう(7.4%)	ふつう(6.5%)	ふつう(7.4%)

8 窓口対応への評価—総合評価

- ・例年、90%以上の方から大変よい・よいの好意的な評価をいただいています
- ・今後も多くの方に満足いただけるようつとめていきます
- ・また、マイナンバーに関する手続きで来庁される方が増えてきていることからこれらに関する技術の向上に注力する必要があるものと考えます

表 総合評価の推移

	R5年度	R6年度	R7年度
第1位	大変よい(69.6%)	大変よい(72.0%)	大変よい(68.3%)
第2位	よい(25.7%)	よい(23.8%)	よい(26.2%)
第3位	ふつう(4.6%)	ふつう(4.1%)	ふつう(5.4%)