

令和7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	手数料の支払い方法について.....	14
エ	「行かない窓口」（オンライン）サービスについて	16
(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	19
ウ	コンビニ交付サービス.....	21
3	自由意見等.....	24
(1)	窓口受付全般	25
(2)	書かない窓口	30
(3)	待たない窓口	31
(4)	手数料の支払い方法	32
(5)	行かない窓口	33
(6)	週末窓口サービス	33
(7)	その他	34

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8年1月23日(金)～2月20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

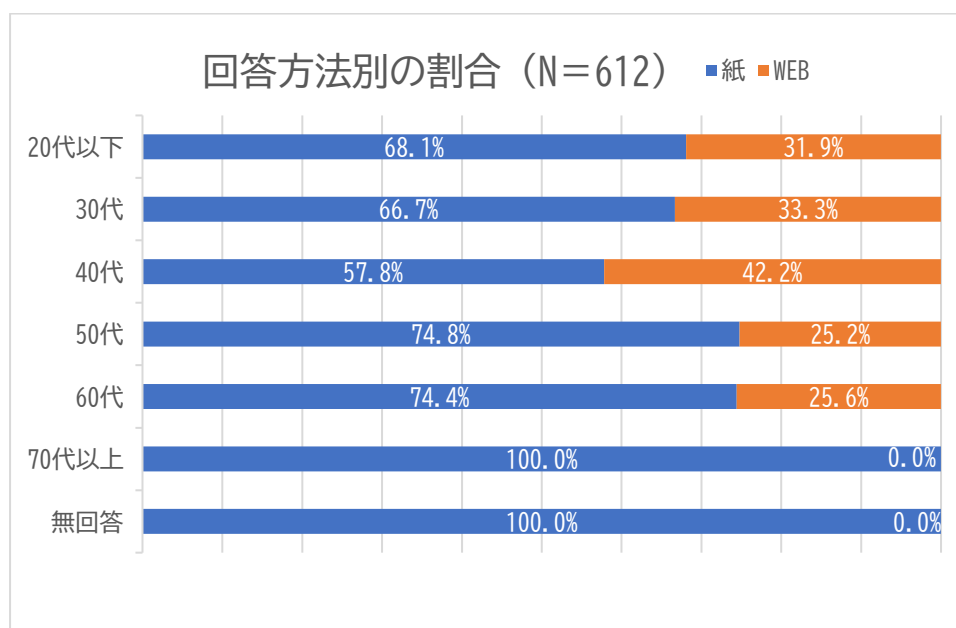
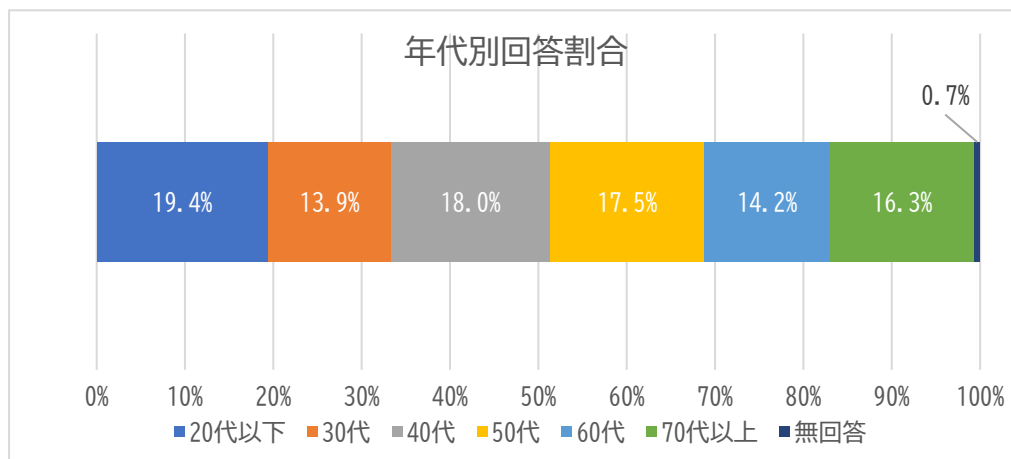
回答方法	令和7年度	令和6年度	令和5年度
紙	442	826	653
市役所	379	739	549
地域行政センター	62	87	104
無回答	1	—	—
WEB	170	68	112
総計	612	894	765

2 アンケートの集計結果及び考察

(1) 基本情報について

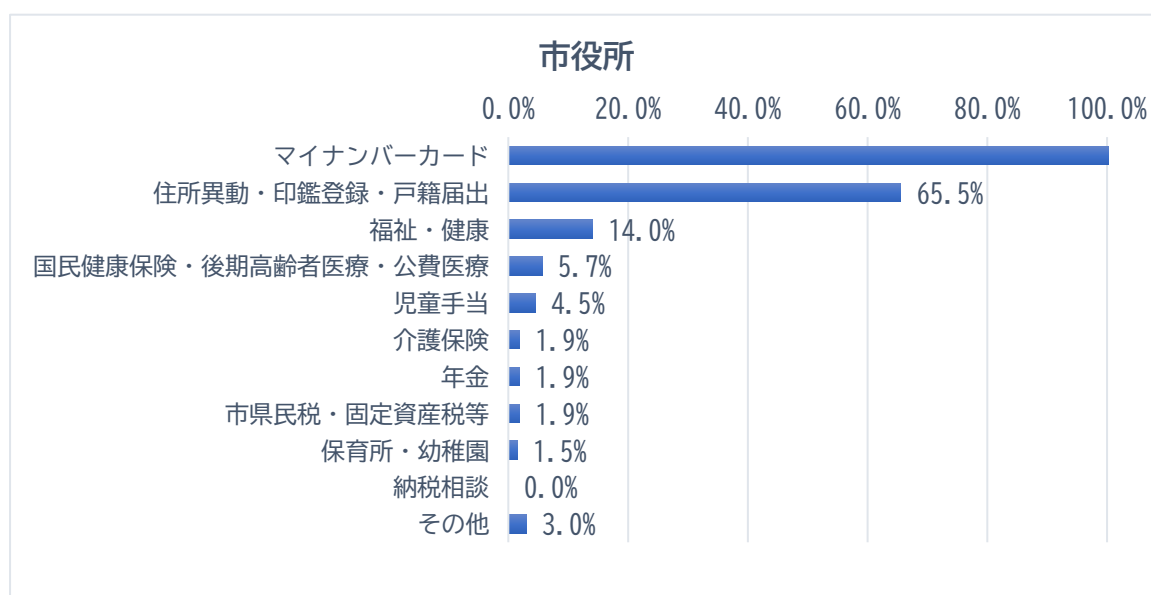
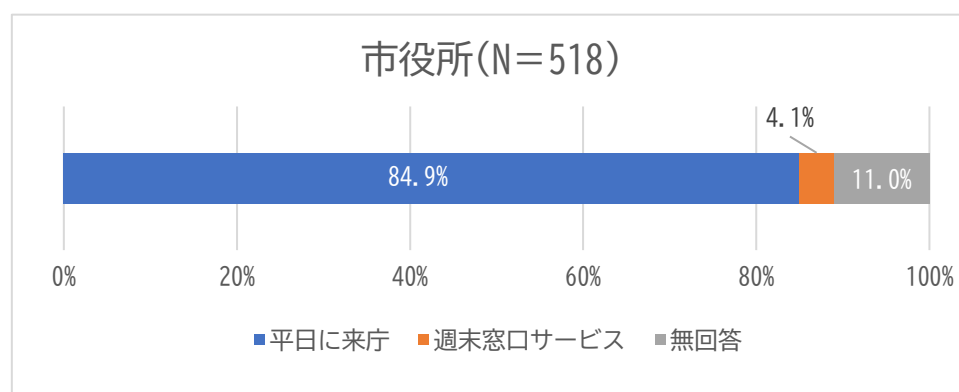
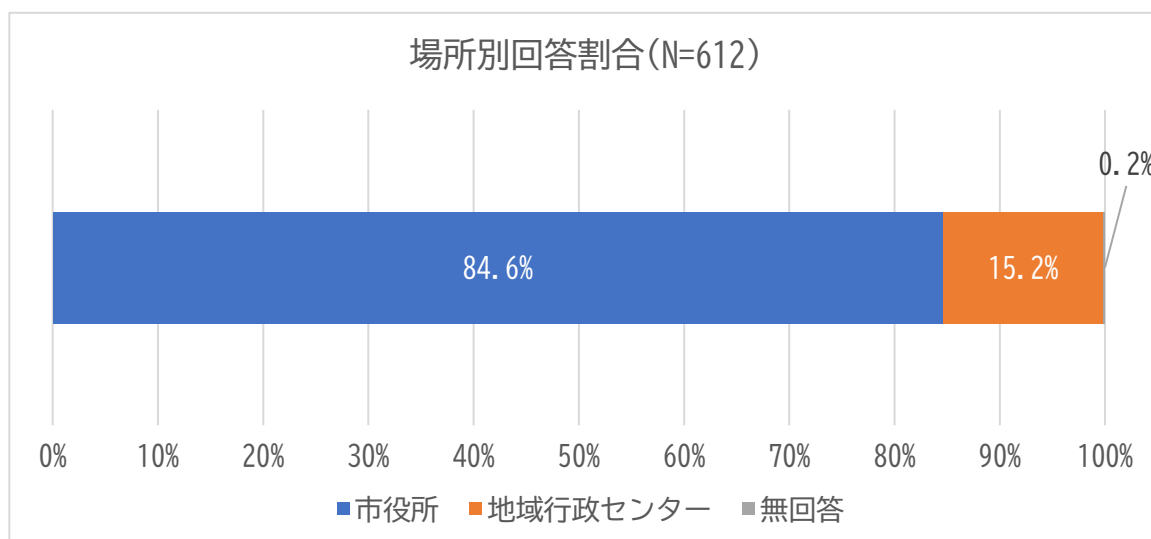
ア 年代別

年代別の回答割合は、20代以下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5割以上でした。

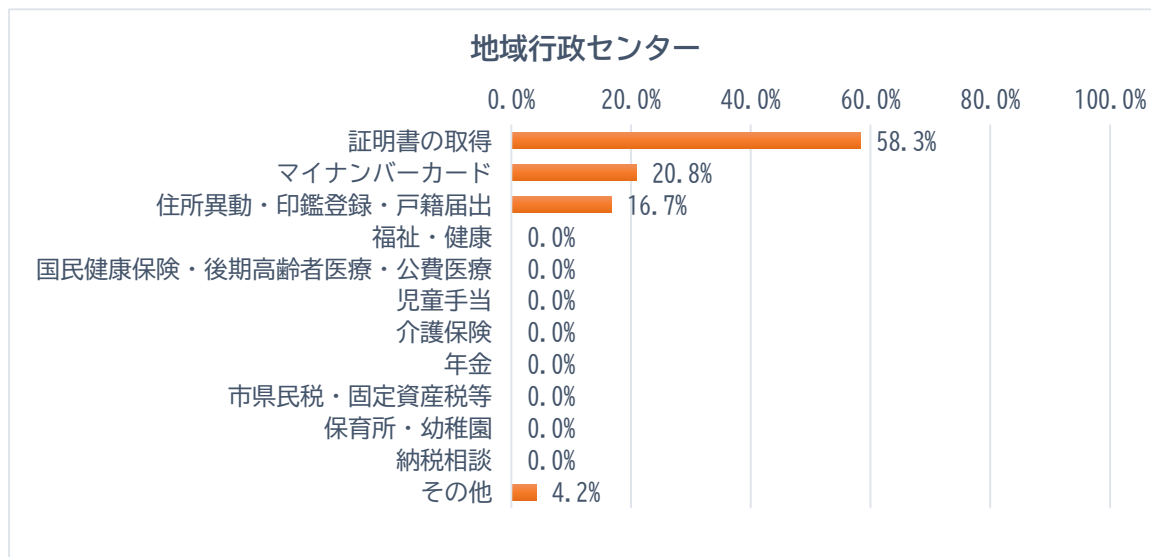
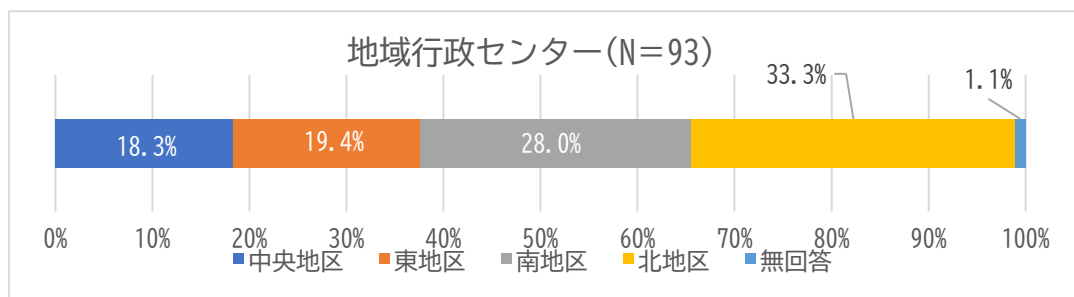


イ 場所別

場所別の回答割合は、市役所での回答が約8割でした。市役所での手続きは「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「証明書の取得」がそれぞれ最も多い結果でした。



※「その他」手続き：補助金申請（住宅）



※「その他」手続き：住民票、古紙等集団回収奨励金事業計画書提出、図書館の本受取

(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91.0%が「概ね満足」しているという結果でした。

● 全体

項目	令和 7 年度(N=612)		令和 6 年度(N=894)		令和 5 年度(N=765)	
満 足	79.4%	概ね満足 91.0%	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	11.6%		17.3%		18.3%	
ふ つ う	7.0%		15.7%		10.7%	
どちらかとい えば不満	1.0%	概ね不満 1.6%	0.8%	概ね不満 1.1%	0.5%	概ね不満 0.5%
不 満	0.6%		0.3%		0.0%	
無 回 答	0.4%		0.8%		0.1%	
総計	100.0%		100.0%		100.0%	

● 場所別

項目	市役所(N=518)		地域行政センター(N=93)	
満 足	77.2%	概ね満足 90.5%	91.4%	概ね満足 94.6%
どちらかといえば満足	13.3%		3.2%	
ふ つ う	7.3%		5.4%	
どちらかといえば不満	1.2%	概ね不満足 1.8%	0.0%	概ね不満足 0.0%
不 満	0.6%		0.0%	
無 回 答	0.4%		0.0%	
総計	100.0%		100.0%	

● 手続き別

項目	住所異動・印鑑 登録・戸籍届出 (N=187)	マイナンバー カード (N=345)	証明書の取得 (N=138)	介護保険 (N=5)	国保・後 期・医療 (N=15)
満 足	84.6%	75.4%	84.8%	60.0%	80.0%
どちらか といえば満足	9.6%	13.3%	10.1%	40.0%	13.3%
ふ つ う	5.9%	9.0%	5.1%	0.0%	6.7%
どちらか といえば不満	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%
不 満	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
無 回 答	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

項目	年金 (N=4)	市県民税・ 固定資産税 等 (N=5)	納税相談 (N=0)	福祉・ 健康 (N=36)	保育所・ 幼稚園 (N=4)	児童手当 (N=12)	その他 (N=18)
満 足	75.0%	100.0%	0.0%	91.7%	100.0%	66.7%	72.2%
どちらか といえば満足	25.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%	25.0%	11.1%
ふ つ う	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	8.3%	0.0%
どちらか といえば不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
不 満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
無 回 答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
総計	100.0%	100.0%	0.0%	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93.6%が「概ね満足」しているという結果でした。

● 全体

項目	令和7年度(N=612)		令和6年度(N=894)		令和5年度(N=765)	
満 足	84.3%	概ね満足 93.6%	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	9.3%		14.3%		12.7%	
ふ つ う	5.1%		15.1%		10.7%	
どちらかとい えば不満	0.3%	概ね不満足 1.1%	0.3%	概ね不満足 0.5%	0.0%	概ね不満足 0.0%
不 満	0.8%		0.2%		0.0%	
無 回 答	0.2%		1.0%		0.1%	
総計	100.0%		100.0%		100.0%	

● 場所別

項目	市役所(N=518)		地域行政センター(N=93)	
満 足	82.2%	概ね満足 92.8%	94.6%	概ね満足 96.8%
どちらかといえば満足	10.6%		2.2%	
ふ つ う	5.4%		3.2%	
どちらかといえば不満	0.4%	概ね不満足 1.4%	0.0%	概ね不満足 0.0%
不 満	1.0%		0.0%	
無 回 答	0.4%		0.0%	
総計	100.0%		100.0%	

● 手続き別

項目	住所異動・印鑑登録・戸籍届出(N=188)	マイナンバーカード(N=345)	証明書の取得(N=138)	介護保険(N=5)	国保・後期・医療(N=15)
満足	87.8%	82.3%	86.2%	60.0%	66.7%
どちらかといえば満足	8.5%	9.9%	9.4%	40.0%	20.0%
ふつう	3.7%	6.4%	2.9%	0.0%	13.3%
どちらかといえば不満	0.0%	0.2%	0.7%	0.0%	0.0%
不満	0.0%	1.2%	0.7%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	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=4)	市県民税・固定資産税等 (N=5)	納税相談 (N=0)	福祉・健康 (N=36)	保育所・幼稚園 (N=4)	児童手当 (N=12)	その他 (N=18)
満足	50.0%	80.0%	0.0%	88.9%	100.0%	75.0%	83.3%
どちらかといえば満足	50.0%	20.0%	0.0%	2.8%	0.0%	25.0%	5.6%
ふつう	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
どちらかといえば不満	0.0%	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%	5.6%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
総計	100.0%	100.0%	0.0%	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91.3%が「概ね満足」しているという結果でした。

● 全体

項目	令和 7 年度(N=612)		令和 6 年度(N=894)		令和 5 年度(N=765)	
満 足	80.5%	概ね満足 91.3%	64.3%	概ね満足 82.1%	73.7%	概ね満足 89.2%
どちらかとい えば満足	10.8%		17.8%		15.5%	
ふ つ う	7.0%		15.0%		10.4%	
どちらかとい えば不満	0.7%	概ね不満 足 1.5%	0.7%	概ね不満 0.9%	0.3%	概ね不満 0.3%
不 満	0.8%		0.2%		0.0%	
無 回 答	0.2%		2.0%		0.1%	
総 計	100.0%		100.0%		100.0%	

● 場所別

項目	市役所(N=518)		地域行政センター(N=93)	
満足	79.0%	概ね満足 90.8%	89.2%	概ね満足 94.6%
どちらかといえば満足	11.8%		5.4%	
ふつう	7.3%		5.4%	
どちらかといえば不満	0.8%	概ね不満 1.7%	0.0%	概ね不満 0.0%
不満	0.9%		0.0%	
無回答	0.2%		0.0%	
総計	100.0%		100.0%	

● 手続き別

項目	住所異動・印鑑登録・戸籍届出 (N=188)	マイナンバーカード (N=345)	証明書の取得 (N=138)	介護保険 (N=5)	国保・後期・医療 (N=15)
満足	84.6%	78.8%	80.4%	60.0%	66.7%
どちらかといえば満足	10.1%	10.7%	13.0%	40.0%	26.7%
ふつう	4.8%	8.7%	4.3%	0.0%	6.7%
どちらかといえば不満	0.0%	0.6%	0.7%	0.0%	0.0%
不満	0.5%	1.2%	1.4%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	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=4)	市県民税・固定資産税等 (N=5)	納税相談 (N=0)	福祉・健康 (N=36)	保育所・幼稚園 (N=4)	児童手当 (N=12)	その他 (N=18)
満足	75.0%	80.0%	0.0%	88.9%	75.0%	75.0%	72.2%
どちらかといえば満足	25.0%	20.0%	0.0%	8.3%	25.0%	25.0%	0.0%
ふつう	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	11.1%
どちらかといえば不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%
総計	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

考察

今年度は、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9割以上の方が「概ね満足」と回答する結果となりました。これは、窓口に関わる全ての職員が、市民サービスの向上に努めた成果であると言えます。しかしながら、総合計画の成果指標である「総合満足度」の令和7年度目標値は93%としており、未達成でした。

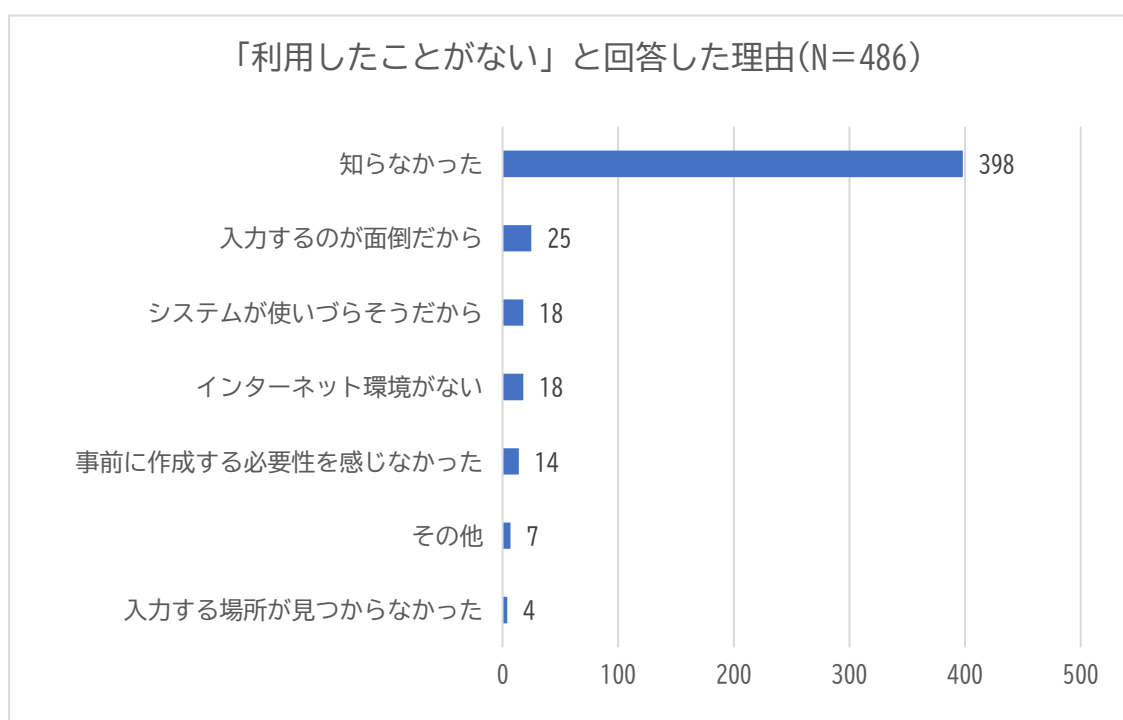
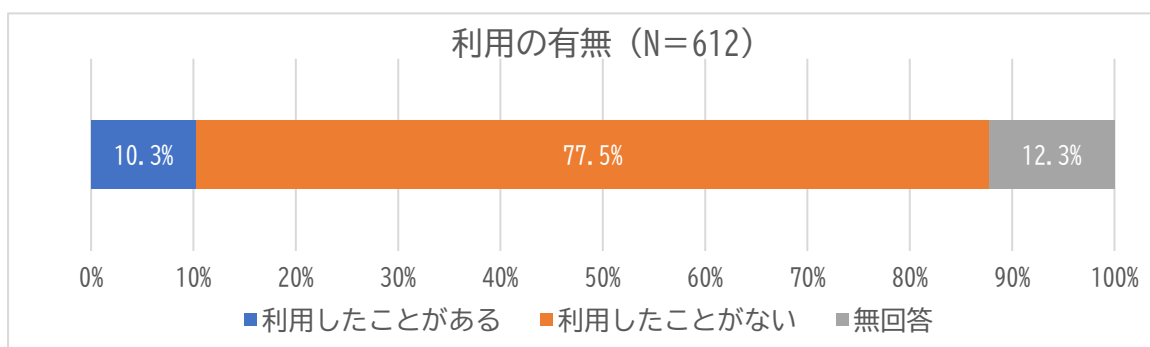
引き続き、職員の説明スキルの向上や窓口での丁寧な応対を心掛けるとともに、窓口のデジタル化等を推進し待ち時間の短縮に取り組むことで、丁寧で迅速な質の高い窓口運営を行っていく必要があります。

(3) 窓口デジタル化事業について

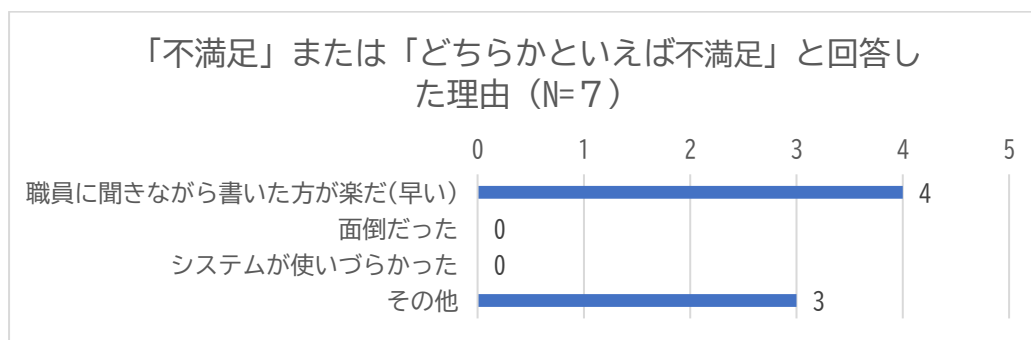
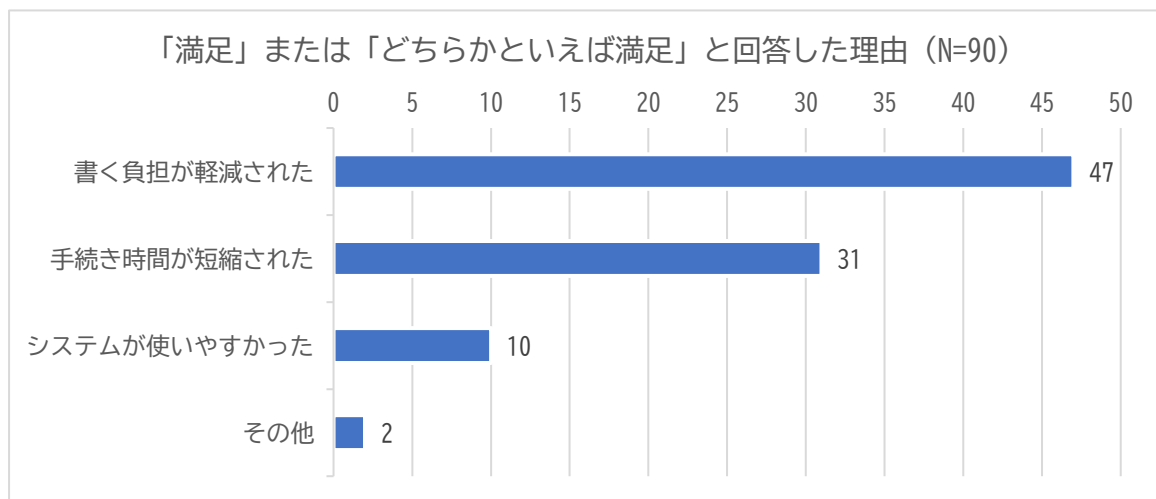
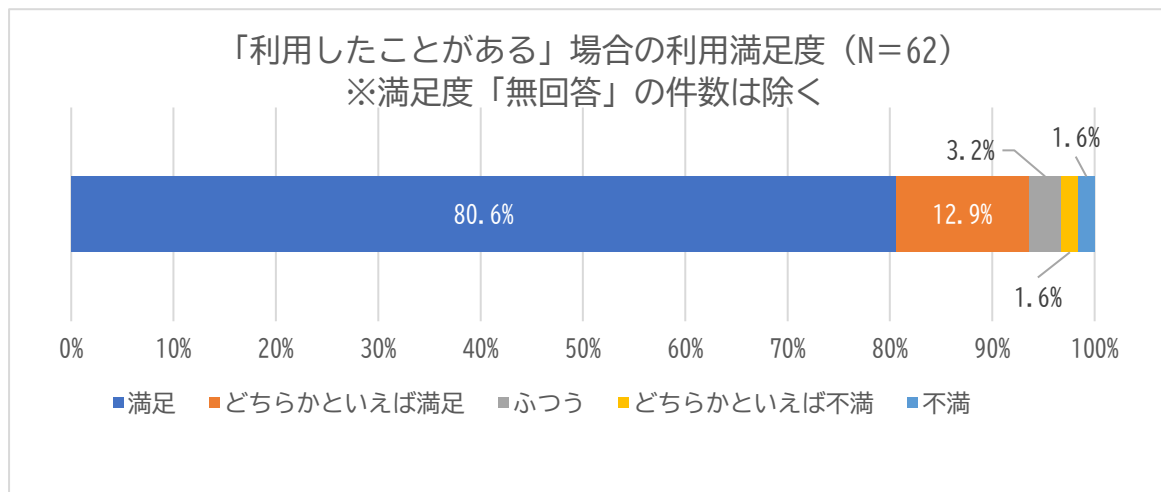
ア 書かない窓口（市役所のみ対応）

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77.5%で、その理由は「知らなかった」が最も多い結果でした。

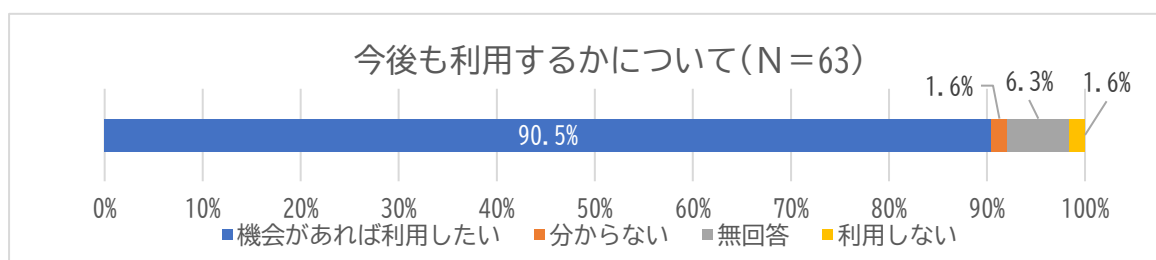
「利用したことがある」と回答した方の93.5%が「概ね満足」しており、その主な理由は「書く負担が軽減された」「手続き時間が短縮された」でした。一方、「概ね不満」と回答した主な理由は「職員に聞きながら書いた方が楽だ（早い）」でした。なお、利用した方の90.5%が今後も「機会があれば利用したい」と回答しています。



※「その他」：窓口で確認したいから。市外者、システムエラーのため、利用機会がなかった



※「その他」：使い方が分からない



考察

アンケート結果から、「書かない窓口」サービスの利用率は10.3%と低い数値ではありますが、令和7年度にPRを強化したことで、利用者数、認知度、満足度はいずれも昨年度よりも上昇しています。利用経験者の93.5%はサービスに概ね満足しており、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。

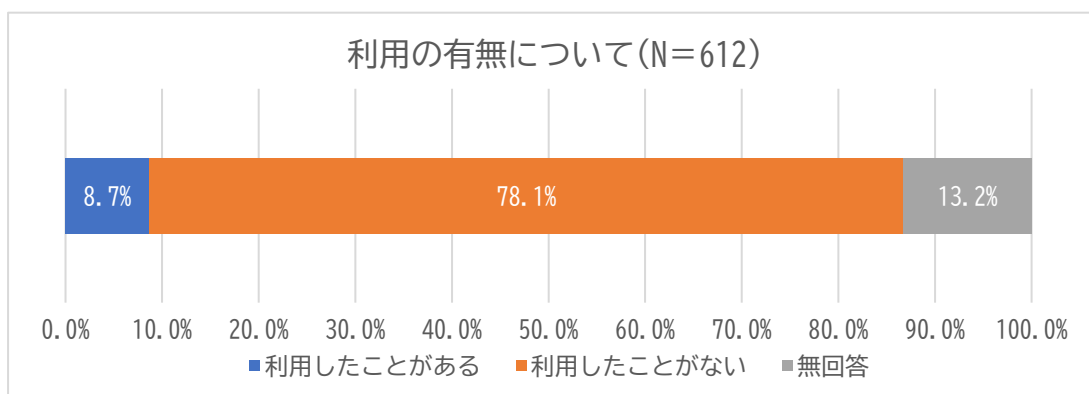
しかしながら、利用したことがない理由の約8割以上が、「知らなかった」であることから、さらなる認知度の向上が求められます。また、利用したことの有無にかかわらず、多くの方が入力に面倒、インターネット環境がないなど、システムを使いづらいつ感じていることが分かりました。

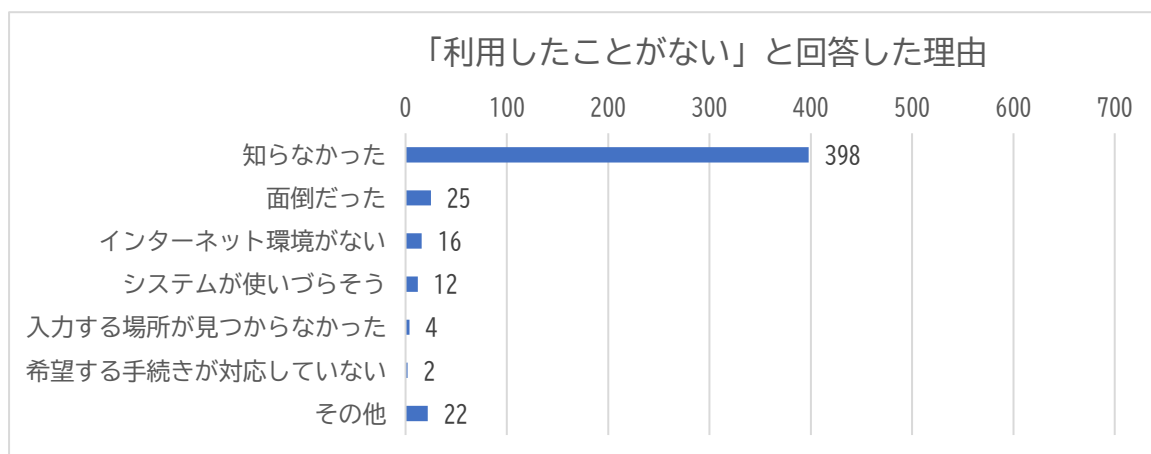
この結果をふまえた改善策としては、引き続きサービスの利便性を積極的にPRすることに加え、誰でも使うことができる汎用性のあるシステムへの移行を検討しています。

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78.1%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90.6%が「概ね満足」しており、その主な理由は「手続き時間の短縮」「優先して手続きできるため予定を立てやすい」でした。

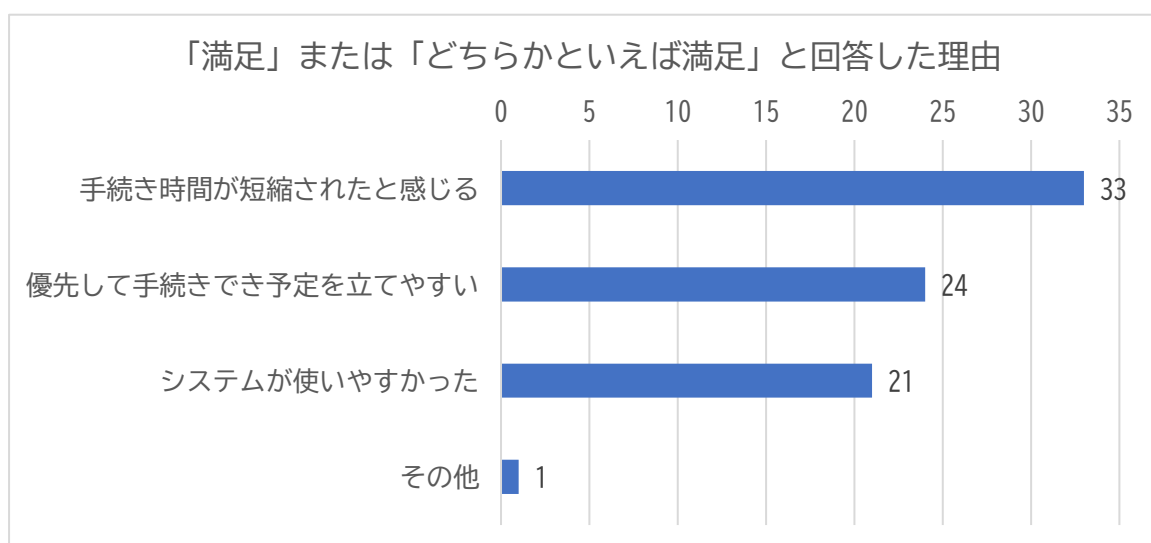
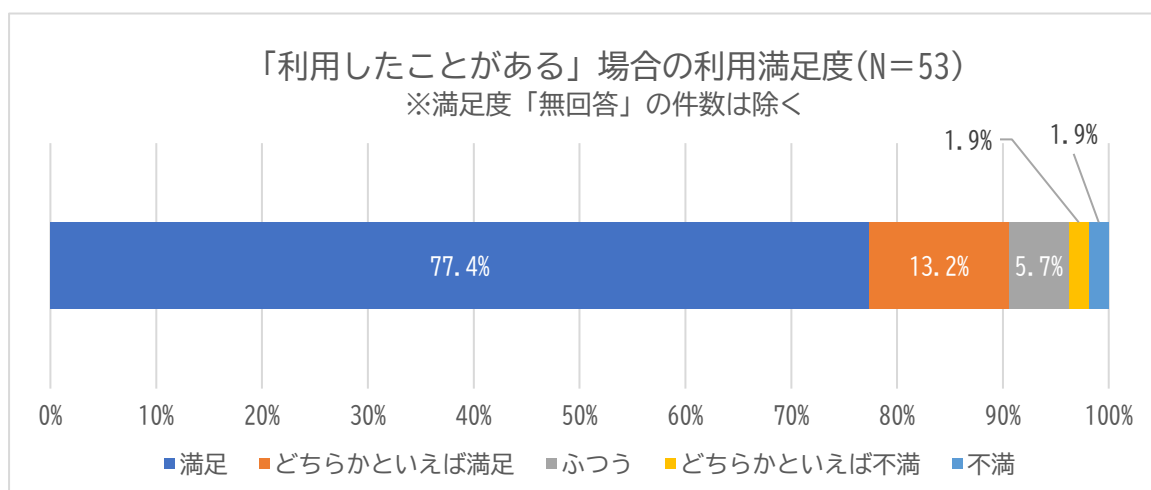
一方、「概ね不満」と回答した理由は「システムが使いづらかった」でした。なお、利用した方の52.8%が今後も「機会があれば利用したい」と回答しています。

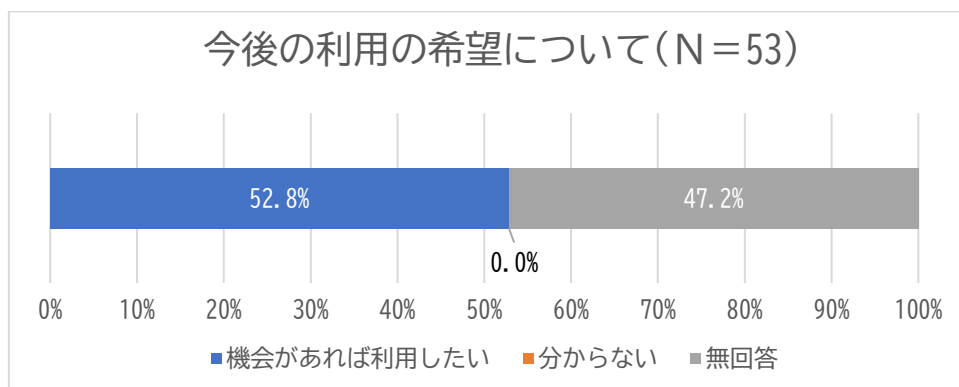
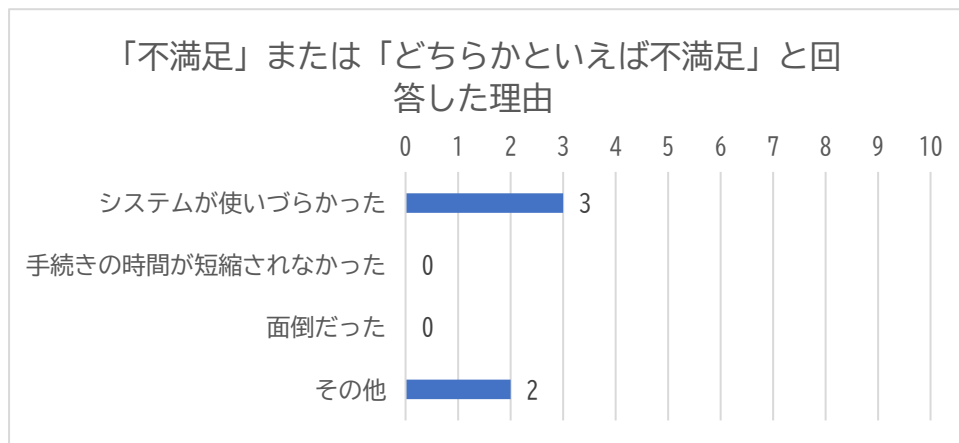




※ 導入を希望する手続き：印鑑登録（すでに導入済み）

※「その他」：子どもが小さいため、予約しても、その時間に行けるかが分からないため、伺える時間が急に出来たりするため、対象の手続きの必要がない、空きがなかった、コミュニケーションなので、土日だったのでできなかった、直接来た方が安心、慣れてない・不安な気がする、手続き内容が結局待つことになるかわかっていたため、当日には対応していなかったため、急いでいたため実際に来た





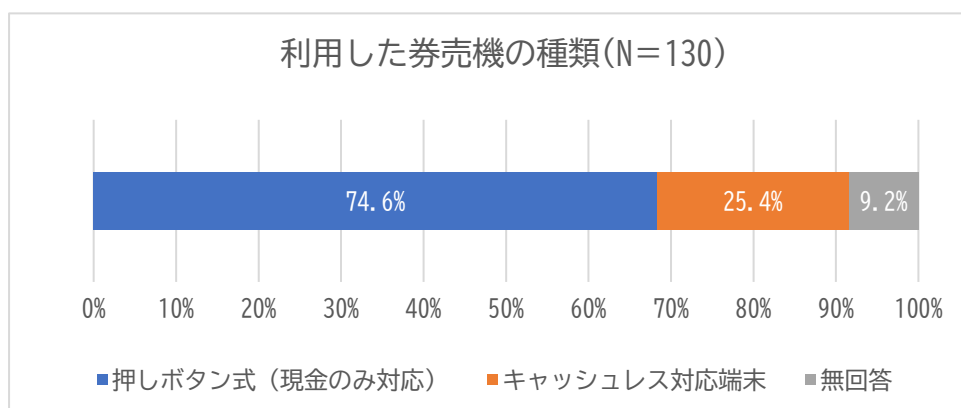
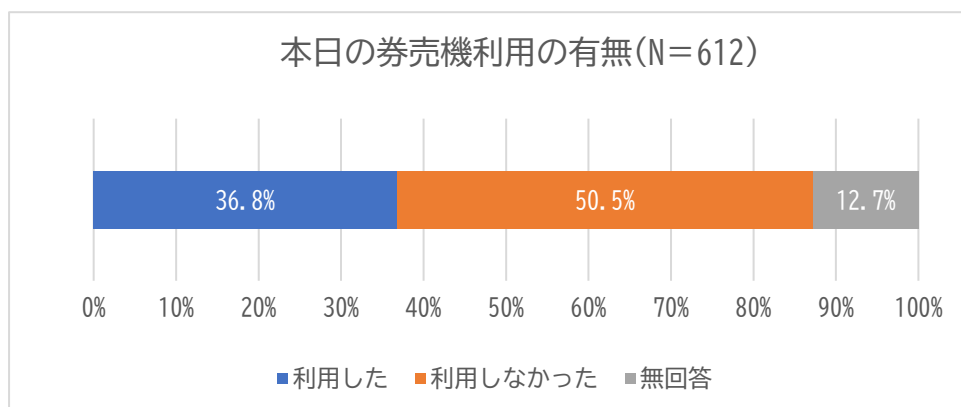
考察

アンケート結果から、「待たない窓口」サービスの利用率は8.7%と低い数値ではありますが、令和7年度にPRを強化したことで、利用者数、認知度、満足度はいずれも昨年度よりも上昇しています。また、利用者の90.6%はサービスに満足しており、理由として、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、引き続きHPやデジタルサイネージでのPRを強化し、SNSの活用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 手数料の支払い方法について

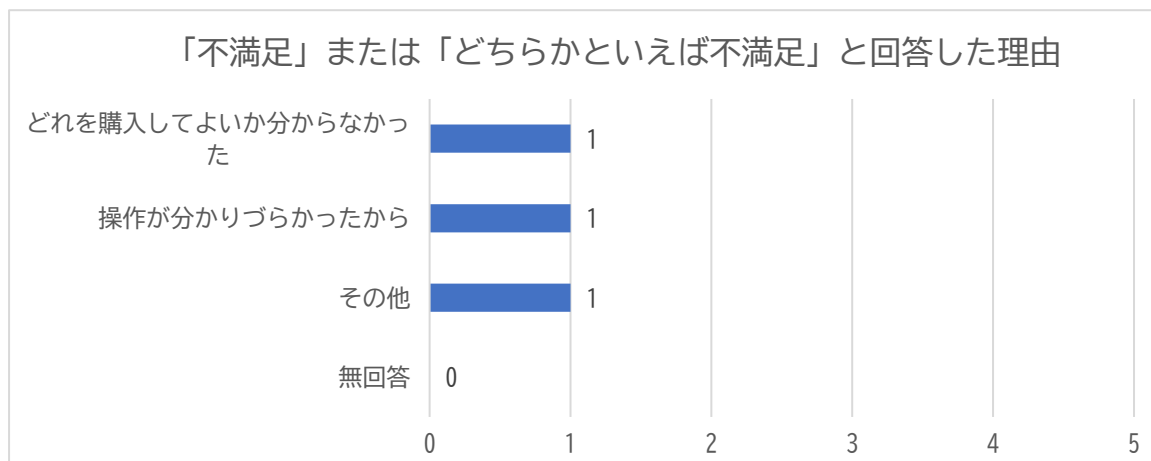
- アンケート回答者の36.8%が当日券売機を利用し、そのうちキャッシュレス決済対応券売機(以下、「キャッシュレス券売機」という。)を利用したのは25.4%でした。



※(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のうち、「概ね満足」と回答した割合は現金のみ対応券売機が72.2%に対してキャッシュレス券売機が83.1%であり、10.9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「どれを購入してよいかわからない」「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=59)		現金のみ対応券売機(N=155)	
満 足	71.2%	概ね満足 83.1%	64.5%	概ね満足 72.2%
どちらかといえば満足	11.9%		7.7%	
ふ つ う	13.6%		19.4%	
どちらかといえば不満	1.7%	概ね不満 1.7%	1.9%	概ね不満 1.9%
不 満	0.0%		0.0%	
無 回 答	1.7%		6.5%	
総計	100.0%		100.0%	



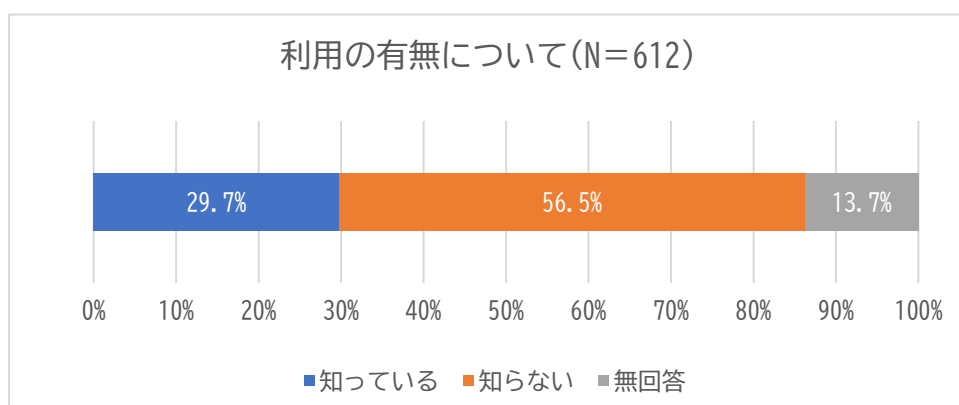
考察

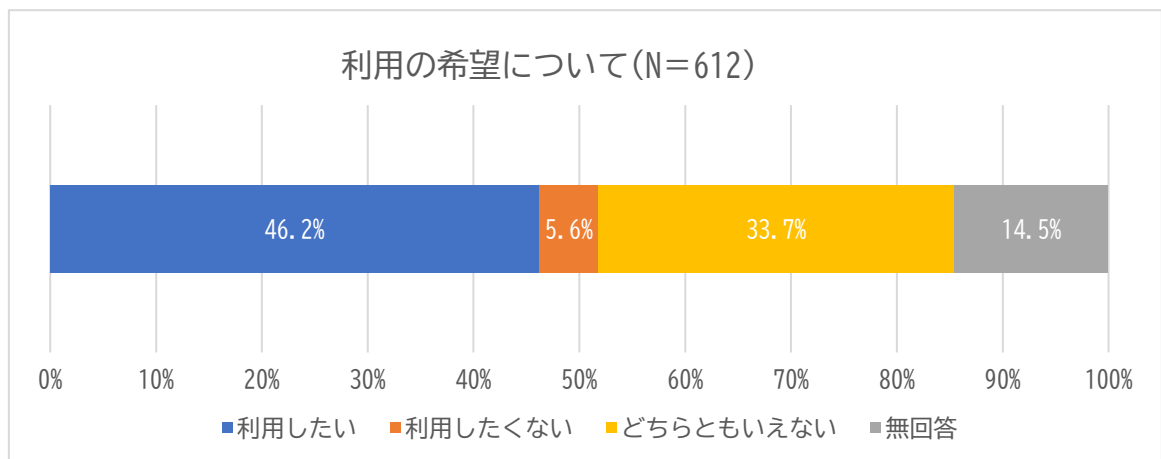
アンケート結果によると、キャッシュレス券売機の利用率は3割程度ですが、現金のみ対応券売機と比べて利用満足度が高く、利用者から評価されていることが分かります。

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。

エ 「行かない窓口」(オンライン) サービスについて

窓口に行かないで行政手続きができる「行かない窓口」サービスを「知らない」と回答した割合は56.5%で、窓口手続きより「行かない窓口」サービスを利用したいと回答した割合は46.2%でした。





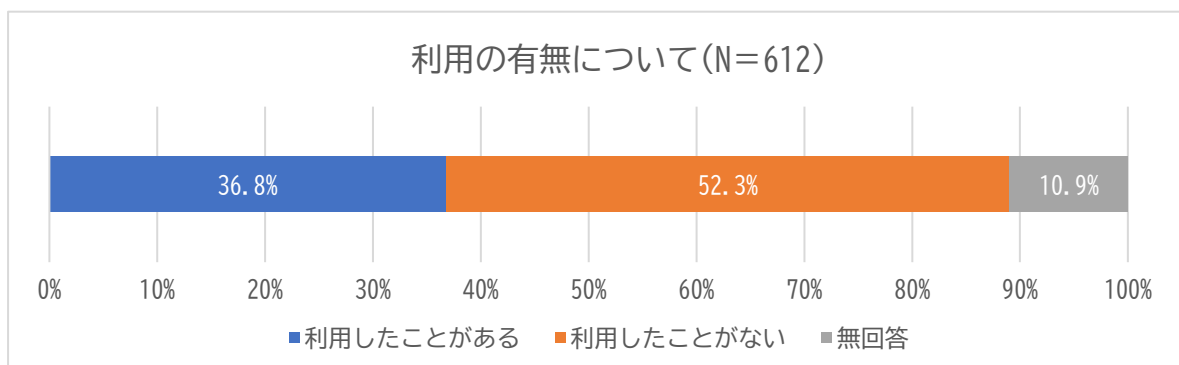
考察

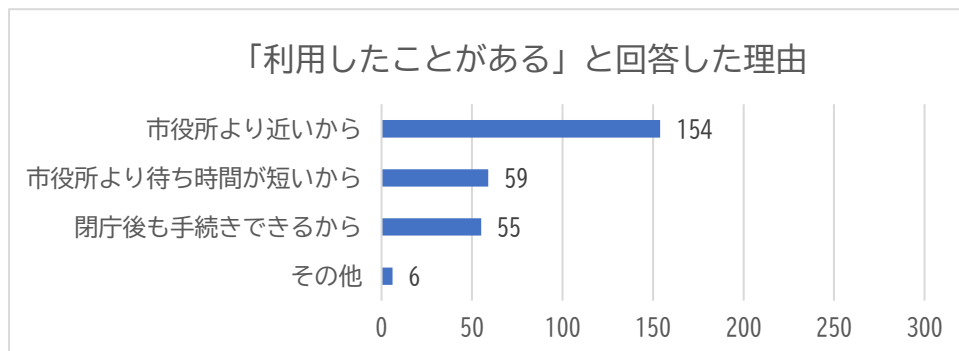
アンケート結果から、「行かない窓口」サービスの認知度は低いものの、回答者の約半数が「行かない窓口」サービスを利用したいと回答しており、他の窓口サービス同様、広報活動を強化し利用の促進に努める必要があります。

(4) 各種手続き窓口について

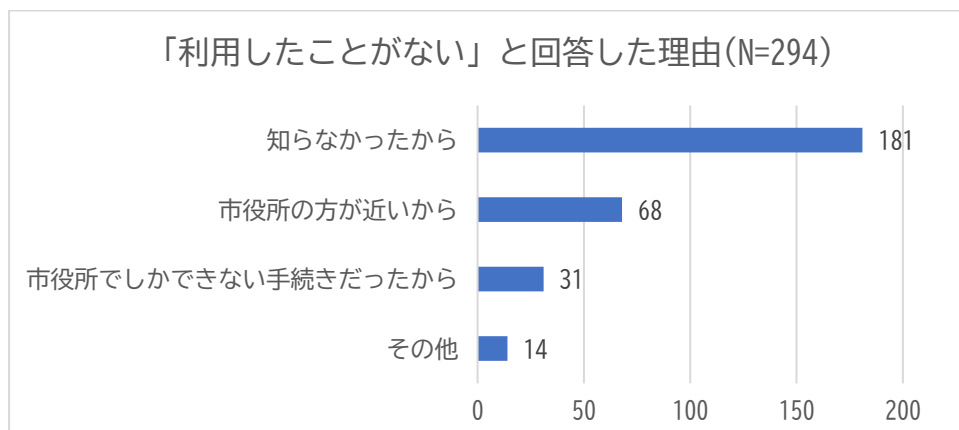
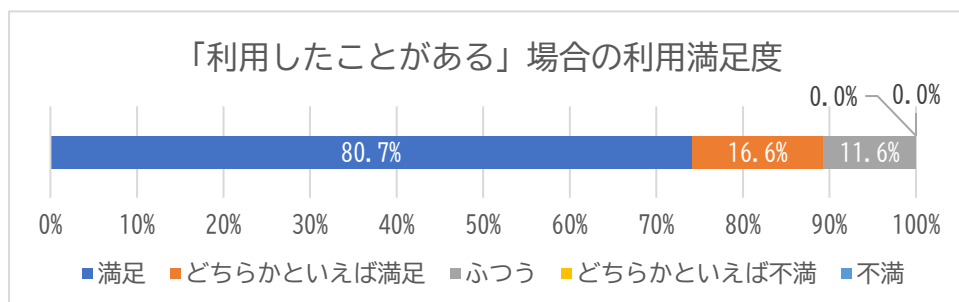
ア 地域行政センター

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36.8%で、その理由は「市役所より近いから」「市役所よりも待ち時間が短いから」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。

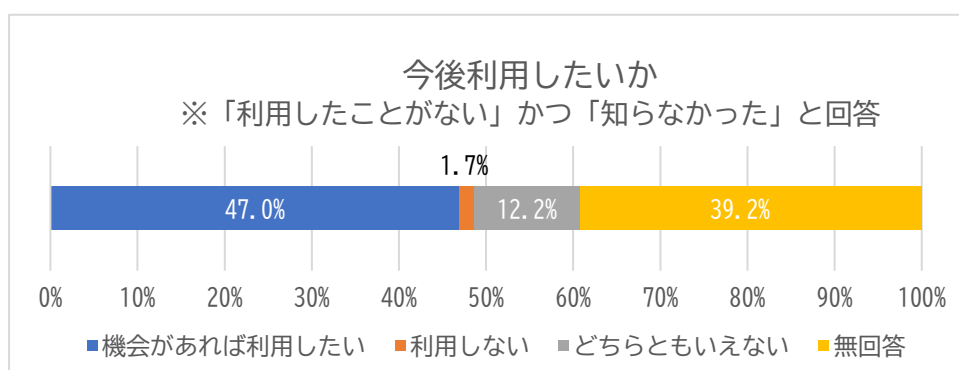




※「その他」：土日だったため、ついでの利用があった、個別の対応が良いので、とりあえずやってみた



※「その他」：どこにあるか知らない、特に理由なし（なんとなく）、利用機会がなかった、安心でよいと思うから、不安、平日しか電話予約できなかった。インターネット予約ができない。行政センターでできる手続きが何か知らない、予約必須だったから、処理が一日で完結しないため、妻が対応していた。等



考察

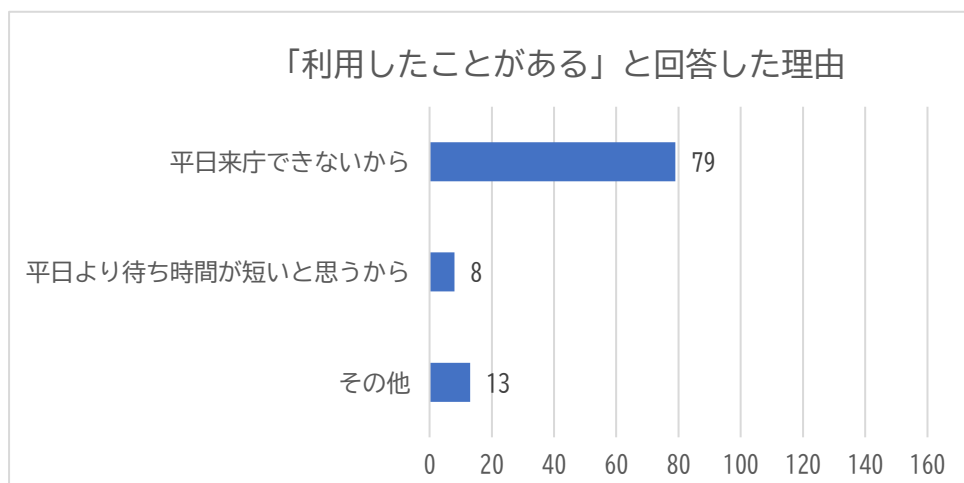
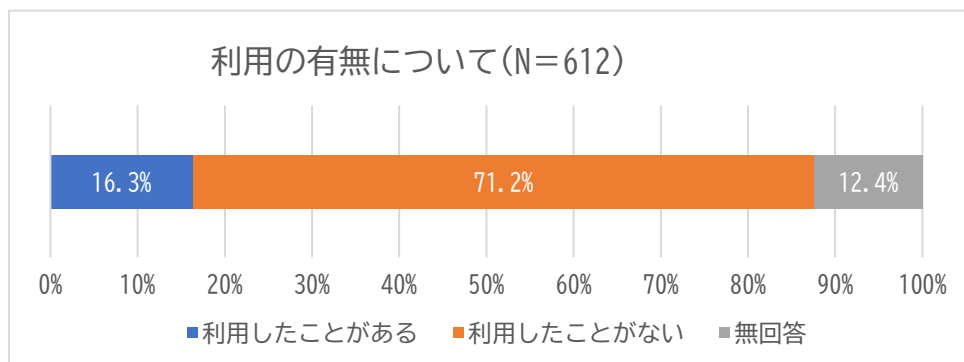
アンケート結果によると、回答者の約4割が地域行政センターを利用したことがあり、市役所まで行かずに済むことや、市役所閉庁日でも手続きができる点にメリットを感じています。一方で、運用開始から15年経過していますが、「利用したことがない」と回答した方が約5割以上を占め、そのうち約6割の方が「知らなかった」と回答しています。しかし「利用したことがない」かつ「知らなかった」と回答した方の約5割が「機会があれば利用したい」と回答していることから、引き続き認知度を高めていく必要があります。

また、自由意見欄には、市役所窓口のほうが安心して手続きができる、予約ができない、場所や手続きを知らないといった旨の意見がありました。

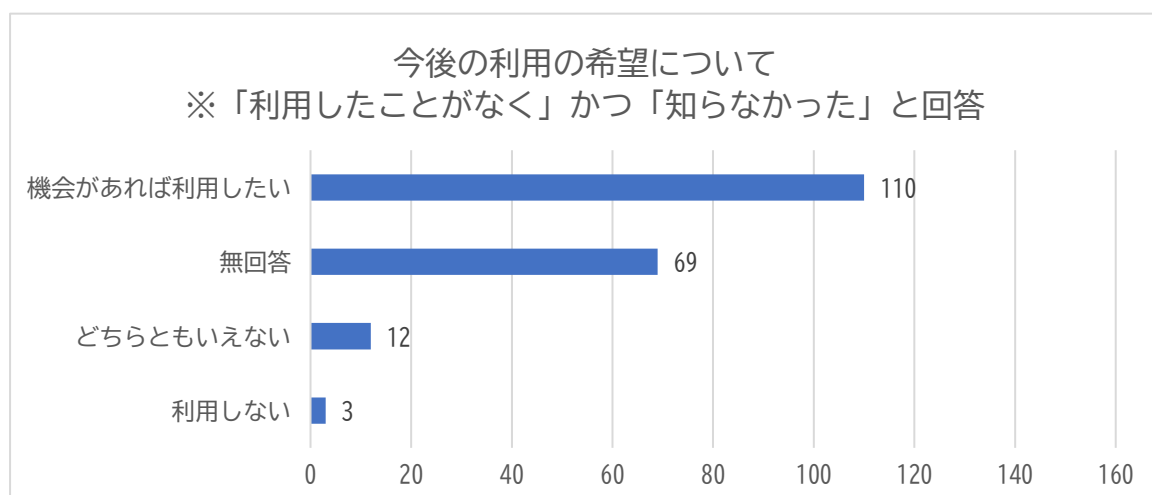
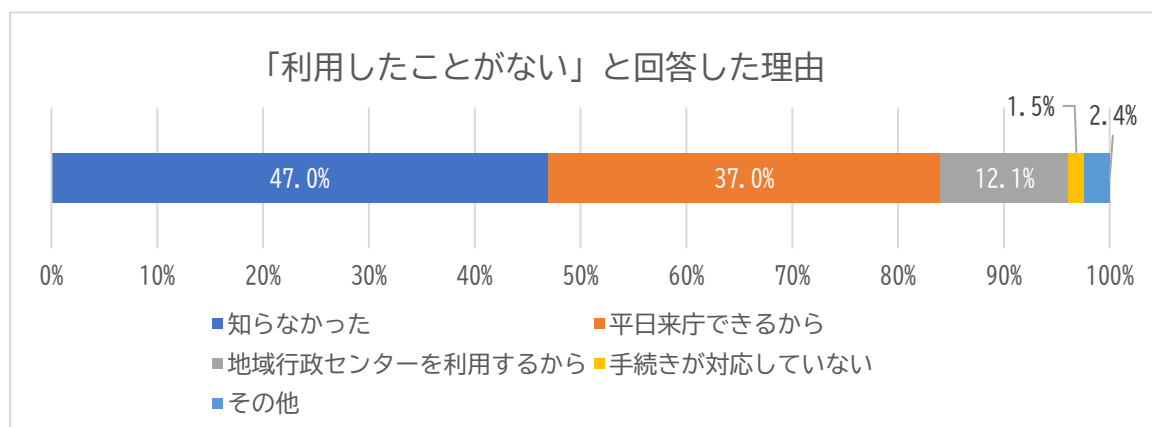
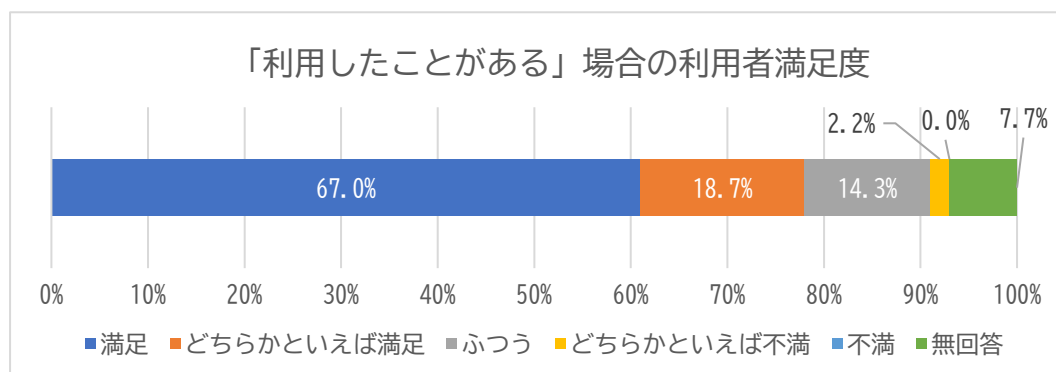
この結果をふまえた改善策として、地域行政センターの広報活動（地域行政センターでも行政手続きができること、できる手続きの一覧を周知する）を強化するとともに、市民ニーズや事業の費用対効果を分析した上で地域行政センターで取り扱う業務等について拡充または縮小・廃止の検討を行い、市民サービスの向上と業務の体制の見直しを図る必要があります。

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71.2%で、その理由は「知らなかったから」「平日来庁できるから」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」：たまたま休みの日に市役所が開いていた、マイナンバーカードの受け取りが本人（子供で当時小学生）でないといけなかったため、夫が平日来庁できず一緒に行かなければいけなかったから。



※「その他」：必要がないから

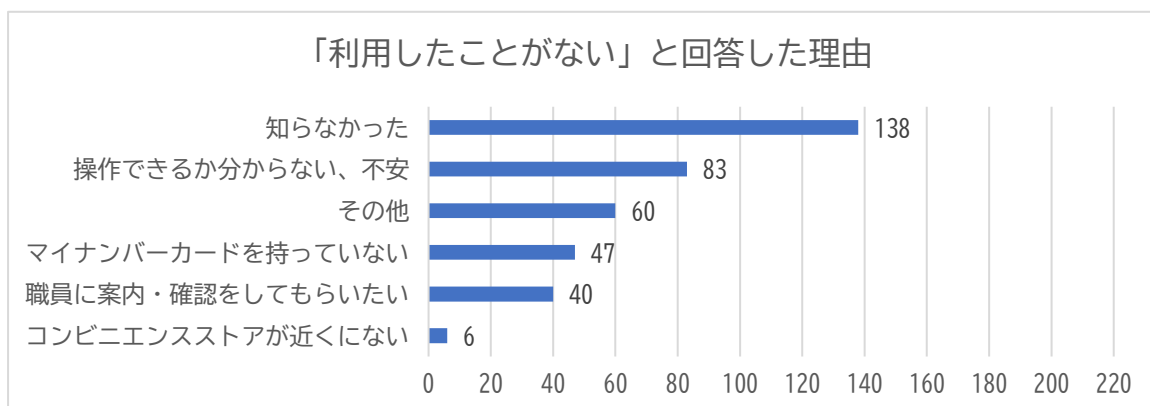
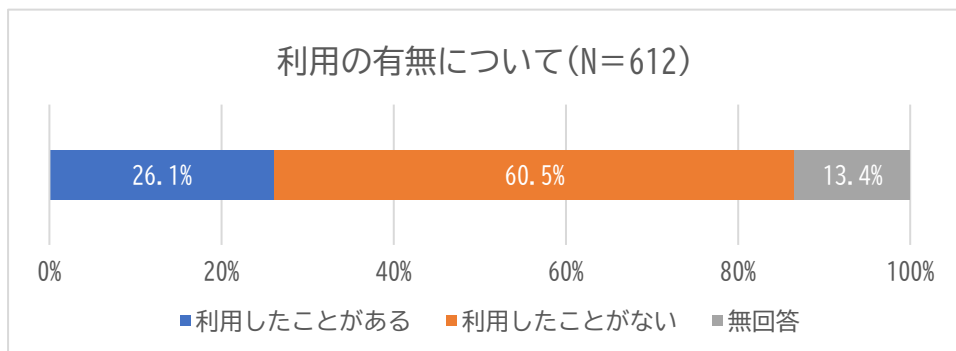
考察

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「利用したことがない」と回答した方の約5割が「知らなかった」と回答しているものの、それを上回る割合で、「平日来庁できる」「地域行政センターを利用する」という結果となっています。

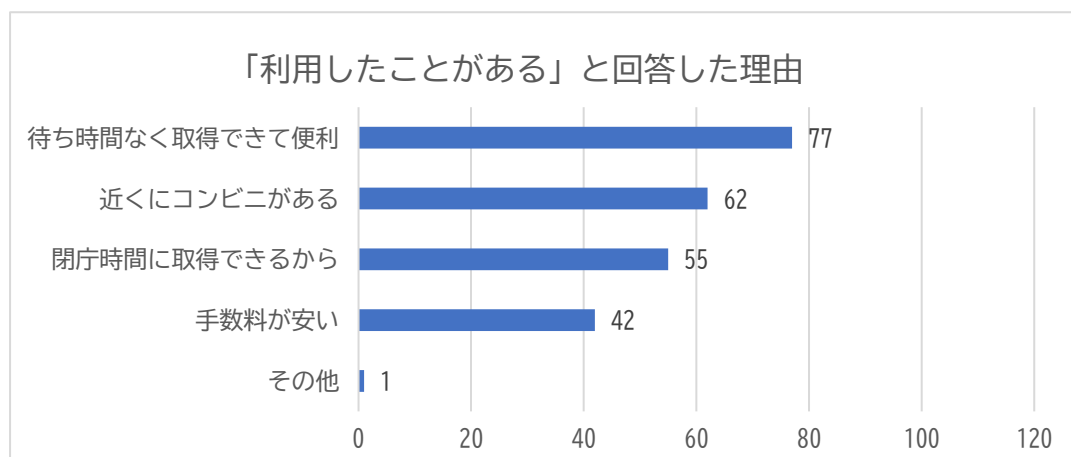
この結果をふまえた改善策として、週末窓口サービスだけでなく、地域行政センターやコンビニ交付サービス、オンラインによる転出など、休日に手続き可能な各種サービスの広報活動を強化し、今後も多様な市民ニーズに対応した窓口サービスを提供するとともに、運用開始から19年が経過した週末窓口サービスについては、開始時と比較すると他のサービスが拡充していることから、その在り方について総合的に検討する必要があります。

ウ コンビニ交付サービス

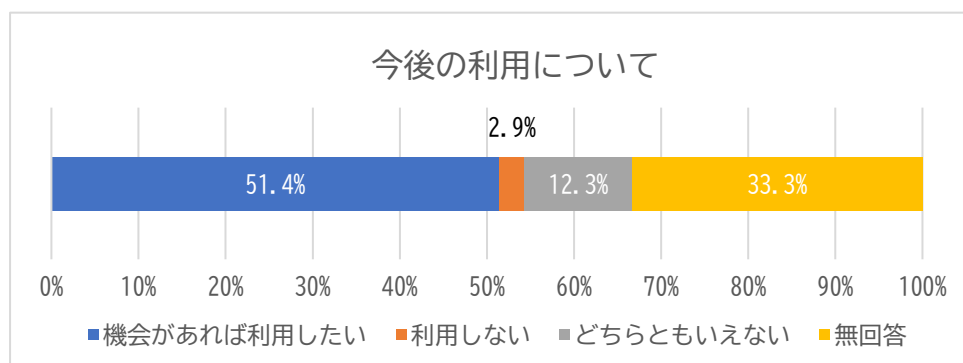
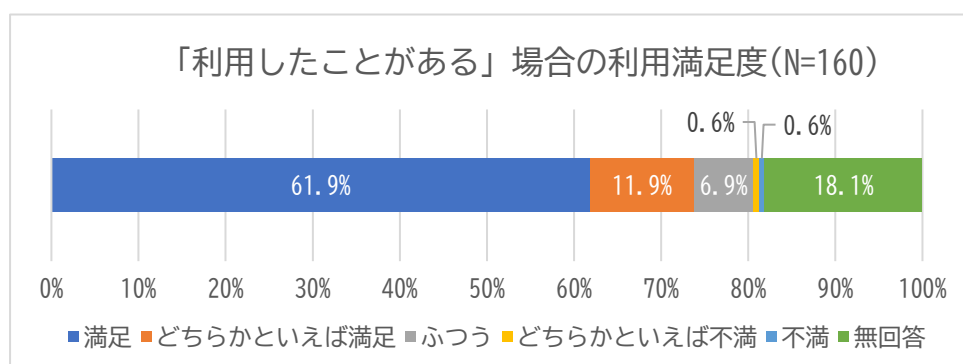
コンビニ交付サービスを「利用したことがない」と回答した割合は60.5%で、その理由は「知らなかったから」が最も多く、次いで「やり方が分からない」「マイナンバーカードを持っていない」という結果でした。「利用したことがある」理由としては、「待ち時間がなくて便利」が最も多く、次いで「近くにコンビニがある」「閉庁時間に取得できる」が多い結果でした。



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



※「その他」：年末で、閉庁時間が通常より早く、窓口が閉まっており、仕方なく。



考察

アンケートでは、「コンビニ交付を利用したことがある」と回答した割合が昨年に比べて5.2%上昇し、場所や時間の制約が少ないコンビニ交付の方が利便性がよいと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、職員に確認してもらいたい、という意見のほか、マイナンバーカードを持っていないという方からも回答がありました。

本市のマイナンバーカード保有枚数率は、令和8年3月末現在 83.7%(前年比 5.3 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 46.4%(コンビニ交付 23.3%、しょうめい君〔マイナンバーカード用〕 23.1%) になるまで普及しています。

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)		
(1) 窓口受付全般に関する意見・要望		110
	好意的意見	81
	不満・要望	29
(2) 書かない窓口に関する意見・要望		20
	好意的意見	3
	不満・要望	17
(3) 待たない窓口に関する意見・要望		18
	好意的意見	2
	不満・要望	16
(4) 手数料の支払い方法に関する意見・要望		16
	好意的意見	3
	不満・要望	13
(5) 行かない窓口に関する意見・要望		178
	好意的意見	2
	不満・要望	176
(6) 週末窓口サービスに関する意見・要望		8
	好意的意見	0
	不満・要望	8
(7) その他 意見・要望		49
	好意的意見	20
	不満・要望	29

(1) 窓口受付全般

● 好意的意見

年代	場所	意見
30 代	市役所	1つ1つの対応が丁寧に対処していただきました。
70 代以上	市役所	記入する内容等について、分かりやすく説明して頂いた。
40 代	市役所	市役所内でキョロキョロしていると、すぐに声をかけてくださり、用件を聞いてくださるので、行きたい窓口にすぐに行くことができ、大変助かります。いつもありがとうございます。
50 代	市役所	分かりやすい説明でとても丁寧に対応してくださいました。ありがとうございました。
50 代	市役所	とても親切に対応していただきました。
60 代	市役所	対応が親切、丁寧でとても助かりました。 今後も市民の為にサービス向上に向けて取り組みをお願い申し上げます。
40 代	市役所	工事の騒音の中大変かと思いますががんばってください
70 代以上	市役所	(1)難聴に大声で対応(2)親切に(3)丁寧な説明 有難う御座いました
60 代	市役所	丁寧に案内、手続きいただきました。
40 代	市役所	いつも優しくお声がけいただきありがたく思います。気遣いが細やかでお忙しいでしょうに暖かい気持ちになります。
60 代	市役所	わかりやすい説明で良かった
60 代	市役所	親しみやすい雰囲気で声かけをしてくれる。ヒアリングも的確で迅速に対応している印象を受けた。当たり前かもしれないけど多岐に渡る業務をよく把握されているからスマートな案内に繋がるのだと感じています。
20 代以下	市役所	とても親切にご対応いただきました。
20 代以下	市役所	対応が早く接客も丁寧でした。
40 代	市役所	丁寧な言葉遣いで、わかりやすく誘導してくれた
70 代以上	市役所	明確な回答、接遇 満足しました。戸籍窓口でした。有難う御座います！
20 代以下	市役所	丁寧に教えてくれてありがとうございました。
60 代	市役所	丁寧な説明で分かりやすい女性の方でした ありがとうございます
30 代	市役所	休日開庁が便利 待ち時間がほとんどなく快適
40 代	市役所	待ち時間もほとんどなくスムーズでした。説明も大変分かりやすかったです。
30 代	市役所	窓口はとても丁寧で分かりやすかった。 市役所に入って、まずどこに声を掛けたらいいのかの手順が視覚的に分かりやすいと困らないと思う。

30 代	市役所	とても親切で分かりやすい
50 代	市役所	マイナンバー受付の右側のカウンターに座ってある男性に『一名の方に時間がかかっています、マイナンバーの受付は、ひとつしかないんですか』と伝えますと、2分位して その男性の方が番号を呼ばれて2名で受付をされて待ち時間も少しで済みました、ありがとうございます。
20 代以下	市役所	受付の人も対応をしてくださった方もどちらも親切で丁寧でした。迅速かつ安心のできる対応、ありがとうございました。
50 代	市役所	笑顔で操作案内してくださいました。お陰様で、スムーズに必要な書類が取得出来ました。
60 代	市役所	説明も案内も丁寧でした。
30 代	市役所	以前別の市に住んでいましたが、いつも長い時間待たされていたので、スムーズな対応でありがたいです。 窓口での対応は大変良かったです、今回マイナンバーの更新で伺いましたが、市役所の窓口で更新手続きを。との記載でしたが、休日での窓口などの情報も記載が欲しかったです。役所に行って休日の手続きもできる事を知りました。
30 代	市役所	手際よく転入の手続きを行なっていただけました。また、初めて大野城市に住みますがゴミ袋やハザードマップなどもご用意してくれていて好感を持ちました。
20 代以下	市役所	とても丁寧に説明してくださいました。私に記入漏れがあったりしたのですが、抜けている箇所を丁寧に教えていただきとても助かりました。役所の手続きはなかなか慣れていない人が多いと思うので、なにがどうというのを説明していただけてとても助かりました。ありがとうございます。
40 代	市役所	男性職員の方が丁寧に説明され良かったです。
40 代	市役所	いつもどなたでも親切で丁寧に対応してくださいます。
50 代	市役所	丁寧に対応してもらった。
50 代	市役所	総合窓口で尋ねればすぐに、どこに行けば良いのか教えてもらえて、探したり迷わなくて良かった
70 代以上	市役所	対応はやさしさがあって立派でした。
20 代以下	市役所	親切丁寧な対応でした。
70 代以上	市役所	とても丁寧でわかりやすかった
60 代	市役所	ぎりぎりで来庁したにも関わらず丁寧に対応していただいた
20 代以下	市役所	分かりやすく丁寧にご対応いただいた。
70 代以上	市役所	対応が良かったです。私の方が窓口で聞くと良い返事でかえしてくれました。
60 代	市役所	案内が早かったです
20 代以下	市役所	ゆっくりていねいだった
20 代以下	市役所	ていねいな説明でした

40 代	市役所	市役所以外のコミュニティセンターの機能まで親切にご説明いただきました。ありがとうございました。
40 代	市役所	明るく対応していただいて丁寧に接してくださいました
40 代	市役所	説明も分かり易く、スムーズに手続きできました。
20 代以下	市役所	とても丁寧でした
20 代以下	市役所	優しかったです。
30 代	市役所	対応が丁寧いなので、とても良いと思います！
60 代	市役所	待ち時間の短縮と、わかりやすい対応に努めてくれると思います。
20 代以下	市役所	待ちも短く、丁寧に対応してくださいました。
70 代以上	市役所	言葉使いもていねいで感じが良かった。
40 代	市役所	迅速かつ丁寧な対応でした。ありがとうございました。
60 代	市役所	混み合ってましたがていねいに対応していただきました
20 代以下	市役所	親切にご対応いただけて、安心しました。とてもわかりやすかったです。ありがとうございました。
70 代以上	市役所	親切に対応して頂きました
70 代以上	市役所	対応がわかりやすく満足です。不満はありません！！
70 代以上	市役所	とても親切でした
50 代	市役所	細かく教えて頂き、ありがたかったです。
70 代以上	市役所	とても分かりやすかったです。助かりました。
60 代	市役所	大野城市の窓口の対応は、本当に親切で感じがいいです。（コミュニティの方もです）母親の事で、他市に行った事がありますが対応が悪くてあきらめました。
70 代以上	市役所	親切にして頂き本当にありがとうございます
50 代	市役所	とても丁寧に教えていただきました
60 代	市役所	満足
20 代以下	市役所	とても優しく対応してくれた。
40 代	地域行政センター（中央）	大変丁寧に案内していただき、有り難かった。市役所まで遠いので、地域センターがあるのは心強い。
60 代	地域行政センター（中央）	こちらの質問に対して丁寧に答えて頂きました
60 代	地域行政センター（中央）	対応が早くストレスはありません。
30 代	地域行政センター（中央）	事前に電話をして伺ったのですが、問合せ内容を覚えて下さっていてスムーズに受付いただいた。
20 代以下	地域行政センター（中央）	とても分かりやすくていねいな対応でした。
40 代	地域行政センター（南）	毎回、窓口へ行くと、係の方皆さんが優しく声をかけて教えてくださるおかげで、驚くほどスムーズに必要な書類を受け取ることができます。大野城市に住めて幸せだなあと感じさせてくださりありがとうございます

		ございます(*^^*)? 私たちの生活を温かく支えてくださることに感謝です。
20 代以下	地域行政センター（南）	とても丁寧で分かりやすかった
50 代	地域行政センター（南）	親切な対応でとても助かります。
60 代	地域行政センター（南）	カードをまちがえてしまい、ご迷惑をおかけしたにもかかわらずあたたかく待ち、教えていただきました。ありがとうございました。
60 代	地域行政センター（南）	土曜日の 19 時過ぎでも証明書発行してもらって助かる
70 代以上	地域行政センター（南）	親切・丁寧に教えて頂いて分かりやすかったです
30 代	地域行政センター（東）	すぐに対応してくださり、説明も分かりやすかった。
40 代	地域行政センター（東）	いつもていねいに分かりやすく説明して頂いて、ありがとうございます。
20 代以下	地域行政センター（北）	住民票の写しについて分からないことが多かったのですが、ていねいに教えてくださってとても助かりました。
40 代	地域行政センター（北）	ご親切に対応いただきました。 ありがとうございました。
20 代以下	地域行政センター（北）	丁寧でした
40 代	地域行政センター（地区不明）	とても親切に対応して頂いた。

● 不満・要望

年代	場所	意見
40 代	市役所	書類を裏に持って行って、全然返って来ない時がある。
60 代	市役所	パスポートの申請用に戸籍を取りにいったら謄本か抄本を聞いたら謄本ですと教えてもらいました 待ってる間にパスポートの申請がスマホからできるとのポスターが貼ってあったので戸籍抄本を受け取って後日スマホから申請したら役所から戸籍抄本を取りに行かなくても手続き可能だった パスポートの申請で謄本か抄本か尋ねた時に窓口の申請かスマホの申請かを聞いてくれればわざわざ戸籍謄本を取る必要はなかったですよ ね？ 窓口の対応に非常に遺憾です
40 代	市役所	更新だけで 1 時間半も待たされた。手続きは 5 分ほど。 カードかざして暗証番号入力だけなら、市役所行かないでもいいので

		は？ web でできるようにしたら人件費も抑えられるし、更新者の時間もあまり節約できる。なんのためにマイナンバーに ICT チップがあるかわからん
20 代以下	市役所	・ 週末窓口は非常に助かります。 ・ 西？駐車場を利用しましたが、駐車券に市役所利用の場合の対応策の記載（印字）がありませんでした。職員様に伺って、券に穴を開けてもらいましたが、まどかぴあ利用時等と同様に記載があった方がいいと思いました。（逆に市役所利用についての記載が無いのが疑問でした）
50 代	市役所	待ち時間が長かった
40 代	市役所	証明書発行の窓口スタッフの対応が威圧的で、ストレスを感じた。言葉遣いなどを学ぶ機会がないのだろうかと心配になった。スタッフが待ちぼうけの状態で立っていたり、スタッフ同士でずっとしゃべっていたり無駄な時間を過ごしているのが心配になった。SNS などで悪評が投稿されているがそれも当然だと思った。改善を求める。
40 代	市役所	マイナンバーカードの資格更新か何かの手続きに行ったのですが、暗証番号、パスワードを入力する時などに、後ろの方から丸見えと思われる場所での入力に不安になりました。 他の方から見えないように、パーテーションなどをしていただきたいです（他人からパスワード丸見えなら、パスワードの意味あるのでしょうか？）。 手続きの内容に関しても、職員の方が詳しくないのか、説明もなく、ただ淡々と作業をしている感じ。 そんな対応（暗証番号やパスワード丸見えや、一連の手続きに関しての説明など無い）なら、インターネットで自宅で出来るようにしてもらったほうが他人から見られる不安もないし、特に職員の方が説明などもなければ、わざわざ窓口に行く必要あるのかなと思いました。 とりあえず、暗証番号の変更したいと思っています。
30 代	市役所	土日しか休みがないため、土日対応していただけると助かります
40 代	市役所	マイナンバーの受け取りに、こんなに時間がかかるとは思いませんでした。マイナンバーの受け取りと、申請は分けてほしい
60 代	市役所	受付時におおよその待ち時間を教えてほしい。
40 代	市役所	案内窓口で話をされていて、話かけづらかった。
50 代	市役所	前回、印鑑登録の申請（代理）を行った際、登録料金を支払って待つよう窓口で言われたが、次回（2 回目）来庁時の支払いで良かった点。返金は受けたが、担当者の誤りで右往左往する羽目になった。
70 代以上	市役所	手続をコミュニティで出来ればありがたい（市役所は遠い）
30 代	市役所	対応は丁寧でよかったが、工事の音で何と言われているのかほとんど聞こえず、何度も聞きかえしてしまった。

70 代以上	市役所	1 週間前に同じ用件で来所したのですが、手続の仕方を理解されていなくとても不安でした。窓口で手続等される行務をするのならば、市民に不安感を持たせるような方は是非外して欲しいです。市民の税金で高いバイト料をもらっているのかと思うと腹だたく思いました。本日の方はとても上手に説明して下さいありがとうございます。
70 代以上	市役所	身体の障害と精神の障害があったので、分りにくく、くわしい説明がほしかったです。
70 代以上	市役所	1 年前マイナンバー申請で来たら対応された中年の女性が 2～3 月かかるけどいいですかと言われそれ以上の案内がなかったので帰りました。やりたくない感じが伝わった。
50 代	市役所	障害のある子でも 1 人でやれるよう理解できるようにしてくれたらと思います。
60 代	市役所	職員さんの対応は良かったのですが、待ち時間が長すぎです！！
20 代以下	市役所	待ち時間がとても長かった（2 時間以上）
70 代以上	市役所	市長さんが変わられたからでしょうか。とても対応はていねいですが。以前はひどかった。何回もいやみを言われたり、とてもいやな思いをしました。
60 代	市役所	受付側の職員が少ない。待ち時間が長い。
70 代以上	市役所	窓口を増やすべき。待機を少なくする為に。30 分待った！
60 代	市役所	免許証を下に落とされていた。誰の分かも確認されず待たされた。
30 代	市役所	丁寧なご説明していただき、良かったです。基本的に役所の方は愛想ないので。2/12 夕方 16 時半頃 4 番窓口（異動受付コーナーの方）
70 代以上	市役所	カードの番号を書く時に、一緒に読みあげて下されば、助かります。目も悪く小さい数字は読みにくいのです。
50 代	市役所	Pass のリセットでうかがうが、番号を見て出力してもエラーの表示がでたので、かいぜんか？当日使用 NG、翌日使用出来る様に行ってほしい。
40 代	市役所	時々、早口だったり声が小さい人がいました
40 代	地域行政センター（南）	出来る手続きとできない手続きをわかりやすくしてもらいたい。

（２） 書かない窓口

● 好意的意見

年代	場所	意見
40 代	市役所	書いている時間、待たせてしまうと焦って汚い字になるのですが、その心配もなく時間短縮にもなり良かったです。
60 代	市役所	時短で良いと思う
40 代	地域行政センター（南）	私一人では使い方が分かりませんが、いつも係の方がご親切にお声をかけてくださるので、やり方を覚えました。ありがとうございます！

● 不満・要望

年代	場所	意見
50 代	市役所	周知の情報発信が必要かと思います。
40 代	市役所	入力するのは良いのですが、それを印刷する手間は無駄ではないですか？
40 代	市役所	良いと思います。もっとアピールした方良いと思います
20 代以下	市役所	・知りませんでした。便利だし、利用者、職員さん双方に効率的になるのであれば、賛成します。 ・書かない窓口を利用の場合、待ち時間にアドバンテージがあると、利用拡大に繋がると思います。
60 代	市役所	必要書類がある程度わかっている例えば戸籍謄本か戸籍抄本か窓口で確認したかったり、間違えたくないから。
50 代	市役所	スマホの扱いに慣れていない者には難しいと思う。書く方が早いです。
40 代	市役所	時短になるのでもいいと思うが、書く方が分かりやすい方もいると思いますのでハイブリッド形式でも良いと思う
40 代	市役所	いいと思います。街頭ポスターや、LINE などで宣伝して欲しい。じゃないと、やり方がわからない
50 代	市役所	どの端末で操作すべきか、窓口で聞かなければならないから。
70 代以上	市役所	高齢でそう作がむづかしい
60 代	市役所	使いこなせる人とそうでない人がいるのでそこを考えてほしい
50 代	市役所	専用チラシなどで周知してほしい
60 代	市役所	間違えて申請した時が心配です。
60 代	地域行政センター（南）	コンビニ手続きが出来ると便利だと思います
70 代以上	地域行政センター（南）	存在を知らずに、今知りました。
50 代	地域行政センター（北）	外部サイトへ行ったり、登録の手間がある。

（３） 待たない窓口

● 好意的意見

年代	場所	意見
60 代	市役所	良い取り組みだと思います。できるだけ待たないくらいで大丈夫です。
60 代	市役所	良いサービスで満足しています。

● 不満・要望

年代	場所	意見
50 代	市役所	情報発信の周知が必要だと思います。
40 代	市役所	周知されていますか？

40 代	市役所	もっとアピールした方が良いと思います
20 代以下	市役所	書かない窓口との組み合わせで待ち時間が解消されるのは賛成。いい取り組みです！一方でネット利用が難しいお年寄りをサポートする役割の方がいらっしゃれば尚いいかと思います。
60 代	市役所	良い取り組みと思うが、今のところあまり必要性を感じない。
40 代	市役所	いつ行けるかわからず自分の空いた時間に寄ったため。しかも証明書発行は待ち時間がないだろうと思ったため。
40 代	市役所	早く知りたかった。
60 代	市役所	間違っって申請した時が心配です。
20 代以下	市役所	複数やりたい手続きがあった
30 代	市役所	確実に先日付で行けるか不明で利用できなかった
60 代	市役所	まだ使ってませんが、予約時刻になったらすぐ手続きしてもらえるのか、それから待つのか良く分かってません。
60 代	市役所	もっと周知できる様にしてほしい
50 代	市役所	専用チラシなどで周知してほしい
50 代	地域行政センター（北）	外部サイトや登録の手間がある

（４） 手数料の支払い方法

● 好意的意見

年代	場所	意見
30 代	市役所	住民票×2 は 2 回押さずにすむので便利。
40 代	市役所	何番を買えばいいか教えてくれたので買いやすかった
70 代以上	地域行政センター（南）	係の方が説明してくれたので助かった。

● 不満・要望

年代	場所	意見
40 代	市役所	現金で複数件購入する時に、分かりやすい工夫が必要かと思います。
40 代	市役所	番号がふっているのにボタンが番号順に並んでいないので探しにくいです
30 代	市役所	謎の枚数指定で何の効率が良くなるのか分からなかった。キャッシュレスで全部したい
60 代	市役所	電子マネー対応望みます
40 代	市役所	初めて使った時は難しく感じた。ご利用は初めてですか？大丈夫ですかなど声掛けて対応してくれるといいと思う
20 代以下	市役所	キャッシュレス、QR 決済を導入してほしい
60 代	市役所	キャッシュレス決済が便利だと思う。
20 代以下	市役所	高い
50 代	市役所	キャッシュレス
40 代	市役所	料金を知っている人は先に買っておきたい

70 代以上	地域行政センター（南）	少額だから現金で良かった
--------	-------------	--------------

（５） 行かない窓口

● 好意的意見

年代	場所	意見
50 代	市役所	市役所に行って順番を待たなくていいのは良いと思う
50 代	地域行政センター（南）	窓口に行った方が早く終わりそうだが、仕事で行けない時には便利そう。

● 不満・要望

年代	場所	意見
50 代	市役所	そのようなシステムをもっと認知させて欲しい。
40 代	市役所	行かない窓口サービスの概要説明があると利用しやすい
60 代	市役所	良くわかりません！
20 代以下	市役所	海外への転入・転出もスマホで可にしてほしいです。
20 代以下	市役所	顔写真撮影など、うまくできない部分があるため
20 代以下	市役所	簡けつなものならよいが、、、
20 代以下	市役所	以前利用できなかった
70 代以上	市役所	家にインターネットがない
40 代	市役所	コンビニ交付ができないところ。手続きがまだまだある。
70 代以上	地域行政センター（南）	時には市役所に行くのも良い。
50 代	地域行政センター（中央）	分らない事がある時は窓口が安心

（６） 週末窓口サービス

● 好意的意見

年代	場所	意見
		なし

● 不満・要望

年代	場所	意見
60 代	市役所	初めて転入しましたので
20 代以下	市役所	タイミングが合わない
40 代	市役所	時間が短い 毎週開けてほしい
40 代	市役所	手続きにかかる期間が長い
40 代	市役所	時間が合わない
60 代	地域行政センター（中央）	行こうと思っていましたがたまたま休館日でした。

70 代以上	地域行政センター（南）	コミニティが近いから
40 代	地域行政センター（北）	開放日が少ない

（７） その他

● 好意的意見

● 年代	場所	意見
50 代	市役所	窓口の皆さんはとても親切丁寧に対応して下さいます。
40 代	市役所	ここに書くことではないかも知れませんが……いつもありがとうございます、お疲れさまです。毎日大変だと思いますが（選挙も……ですが）皆様、体調に気をつけられてください。
30 代	市役所	今のところ滅多に利用する機会がないが、利用した際は親切丁寧なため安心できます。
20 代以下	市役所	・職員さんにはご負担でしょうが、有難いサービスです。
40 代	市役所	いつも親切に大野城市役所のみなさんは、対応してくれます。
30 代	市役所	いつも親切で丁寧な案内で助かります。
40 代	市役所	あまり利用したことはありませんが、分かりやすく対応していただき、安心して利用出来ます。
50 代	市役所	市役所がサービス業になっており、びっくりです。大変なのだろうと推さず致します。
20 代以下	市役所	案内がとてもわかりやすくて良かった
60 代	市役所	市役所での手続きは職員の方と一緒になので安心します。
30 代	市役所	☺
60 代	市役所	市民サービスに努めていただき、ありがたいです。
20 代以下	市役所	福祉サービス案内コーナーをたびたび利用しますが、どの職員さんも丁寧でとても親切です。嬉しくなります。♪
20 代以下	市役所	すごく良い対応だった。
40 代	地域行政センター（中央）	市役所も地域センターも、不明点を相談すると親身に丁寧対応して下さり、大野城市に引っ越してきて良かったなと感じています。
50 代	地域行政センター（南）	現状で満足です。
70 代以上	地域行政センター（南）	いつも手厚く対応してくれるので助かっている。
40 代	地域行政センター（北）	いつも助かっています

● 不満・要望

年代	場所	意見
40 代	市役所	窓口の方が派遣さん、裏にいる方が正職員さんではなく正職員さんが前に出るべきです。その方が話が早いので。
30 代	市役所	入ってから委託さん？に促されるまま左へ左へと進んでいったが、途中で券売機などが挟み、今どんな状態なのかが分からないまま細切れ感がある手続きだった。自分のステータスが分かったと納得感がある。 シームレスに書かない窓口に突入してそのまま一気通貫で終わると嬉しい。
40 代	市役所	戸籍が取れるようになってほしい
40 代	市役所	任意なのにアンケート長すぎ。
60 代	市役所	特になし
70 代以上	市役所	待時間が大きい 遠すぎる 以上
40 代	市役所	機械操作で少し考えたり、窓口を探したりしているだけで、驚くほどすぐ係りの人が近くに寄ってくるのももう少し自分で考えて動きたいと思うことが多いです。
40 代	市役所	よく分からないこともあるので、内容に関して丁寧な説明をしてもらいたい。
50 代	市役所	混む窓口は、決まっていますので 並んでない窓口の方が、入られたら良いと思います、おしゃべりをしてある職員の方が目立ちました。
40 代	市役所	窓口で対応予測の時間が分かると行動しやすい
40 代	市役所	毎週土曜日開庁してほしい
40 代	市役所	あまり利用したことはありませんが、分かりやすく対応していただき、安心して利用出来ます。
50 代	市役所	福祉課の窓口書類（更新手続き）を提出しても担当者が出て来ない！すぐそこにいる距離なのに、受付をした人に話す→担当者→受付→私と話す。という二度手間がわずらわしい。以前伝えただけ全く改善されない！書類を担当者が見て確認して「受領しました。」が何故出来ない！
50 代	市役所	市役所がサービス業になっており、びっくりです。大変なのだろうと推さず致します。
30 代	市役所	週に一日とかでもいいので 21：00 くらいまであけていてほしいです。（平日 17：00 までに行くのは働いている人はきついです）
50 代	市役所	とくに必要なかった。これからある時はコンビニにいきます。最初大野城市は対象外だったため、他のところより遅い気がします。
40 代	市役所	緑のソファがある通路が通りにくい!!改善してほしい!!
70 代以上	市役所	全体的には満足 但し窓口を増やし待ち時間を少なく！
30 代	市役所	アンケート書く時間の方が対応時間より長いです。多い。

40 代	市役所	2/12 の窓口の対応される職員の方のスピーディーな案内で待ち時間はあまりなかった。DX も必要であるが、窓口の利用者の年齢層も高い人がいるので今の対応を残してもらった方が早くおわるのではないかと（ただし必要なお金（予算）はある）
40 代	市役所	分らない人にていねいにしていただきたい
50 代	地域行政センター（中央）	年末だからといって、開庁時間を短くしないでほしい。 変えるぐらいなら、最初から休みにすべき。
60 代	地域行政センター（中央）	お年寄りでも分かりやすく教えて欲しいです。
60 代	地域行政センター（南）	本籍地が大野城市以外で住民表が大野城市にある時、登記簿謄本、抄本もコミュニティセンターで発行できるようにして欲しい。 平日、市役所まで、行く時間がない。
50 代	地域行政センター（東）	市役所の窓口対応がいまいち。ある意味、市の顔でもあるのでお喋り等は慎んで欲しいと思う。また一度申請に行き分からないので尋ねたら間違った対応をされその後何度も市役所に行く羽目になった。それ以後、市役所に手続きに行く時、その方にあたらないようにした。