

8. 豊橋市役所の窓口について（問18～問20）

問18 「市役所の窓口」を利用する頻度はどのくらいですか。

【あてはまるものを1つ】

（n=2,732）

（1）全体的傾向

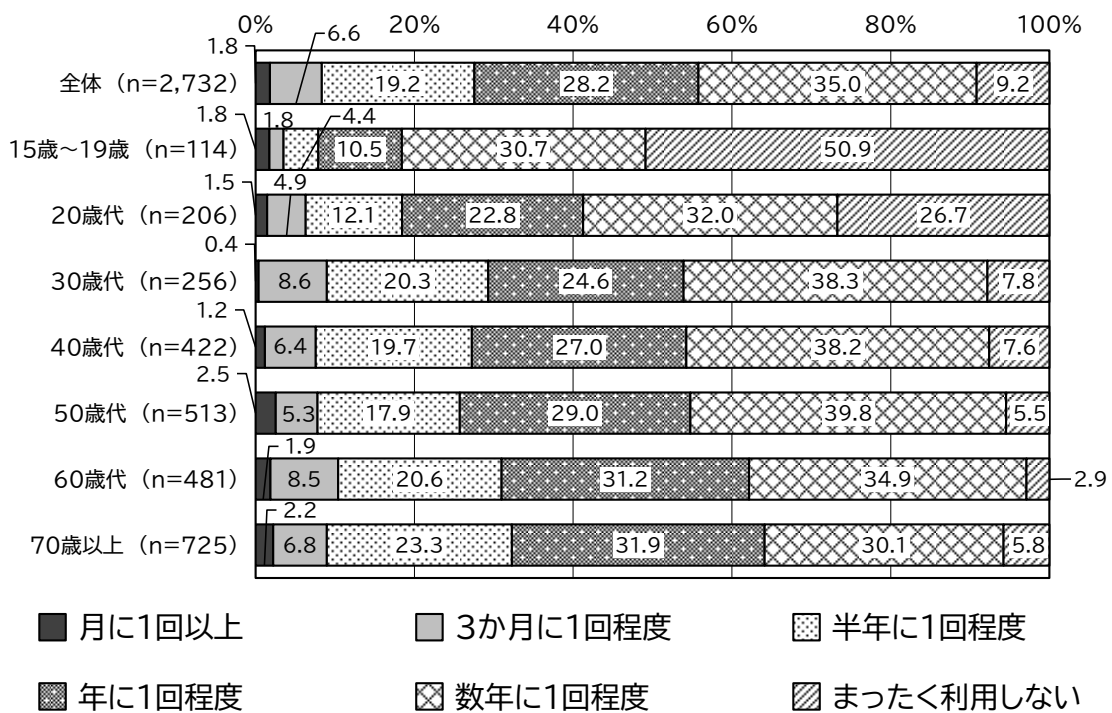
「数年に1回程度」と回答した人の割合が35.0%と最も高くなっています。次いで「年に1回程度」が28.2%、「半年に1回程度」が19.2%となっています。

（2）年代別にみた特性

すべての年代で、「数年に1回程度」と回答した人の割合が30.1～39.8%と3割を超えて高くなっています。

また、70歳以上では、「年に1回程度」が31.9%と最も高くなっています。

一方、20歳代以下の年代では、「まったく利用しない」と回答した人の割合は15歳～19歳が50.9%、20歳代が26.7%と他の年代と比べて高くなっています。



問19 今後の「市役所の窓口」にどのようなサービス向上を期待しますか。

【最も期待するものを1つ】

(n=2,702)

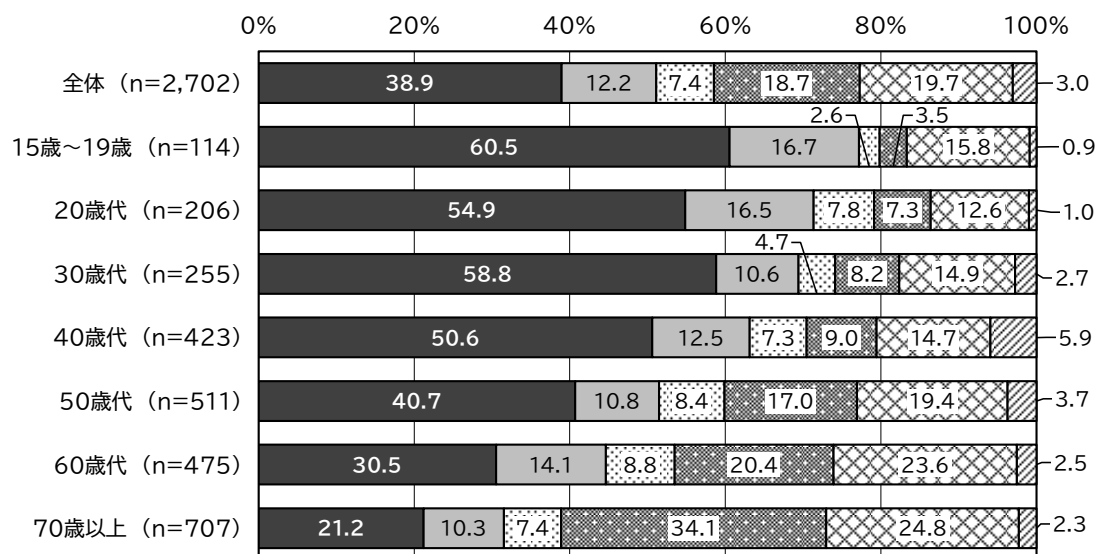
(1) 全体的傾向

「市役所に行かなくても、オンライン申請やコンビニ等で手続きができる仕組みの充実」と回答した人の割合が38.9%と最も高くなっています。次いで「自身の状況に応じた手続きや必要な書類があらかじめわかるような案内の充実」が19.7%、「各種制度や手続きについて対面で相談できる窓口の充実」が18.7%となっています。

(2) 年代別にみた特性

60歳以下の年代で、「市役所に行かなくても、オンライン申請やコンビニ等で手続きができる仕組みの充実」と回答した人の割合が30.5～60.5%と最も高く、40歳代以下の年代では5割を超えています。

一方、70歳以上では、「各種制度や手続きについて対面で相談できる窓口の充実」が34.1%と最も高くなっています。



- 市役所に行かなくても、オンライン申請やコンビニ等で手続きができる仕組みの充実
- 予約制や受付番号発券システムの導入などによる、窓口での待ち時間の短縮
- 住所・氏名等の自動入力・印字などによる、申請書等の記入にかかる負担の軽減
- 各種制度や手続きについて対面で相談できる窓口の充実
- 自身の状況に応じた手続きや必要な書類があらかじめわかるような案内の充実
- その他

問20 「市役所の窓口」の受付時間を短縮し、窓口サービス向上のための検討時間にあてたり、時間外勤務の削減などの働き方改革につなげたりする取り組みが、県内でも7割以上の自治体で進められています。このような取り組みについてどう思いますか。

【あてはまるものを1つ】
(n=2,705)

(1) 全体的傾向

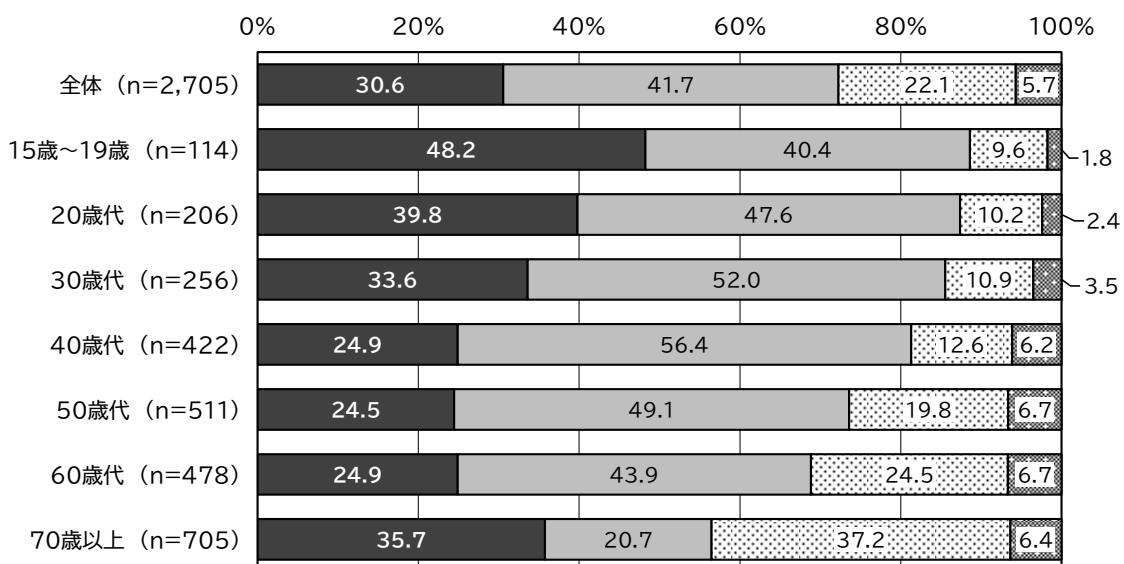
「オンライン申請など、代わりの手続き方法があるなら実施してもよいと思う」と回答した人の割合が 41.7%と最も高くなっています。次いで「よい取り組みだと思う」が 30.6%、「どちらともいえない」が 22.1%、「実施しない方がよいと思う」が 5.7%となっています。

(2) 年代別にみた特性

20 歳代から 60 歳代以下の年代で、「オンライン申請など、代わりの手続き方法があるなら実施してもよいと思う」と回答した人の割合が 43.9~56.4%と最も高くなっています。一方で、70 歳以上では 20.7%と他の年代と比べて低くなっています。

また、15 歳~19 歳では、「よい取り組みだと思う」が 48.2%と最も高くなっています。

なお、「どちらともいえない」と回答した人の割合は、年代が高いほど高くなる傾向にあります。



- よい取り組みだと思う
- オンライン申請など、代わりの手続き方法があるなら実施してもよいと思う
- どちらともいえない
- 実施しないほうがよいと思う