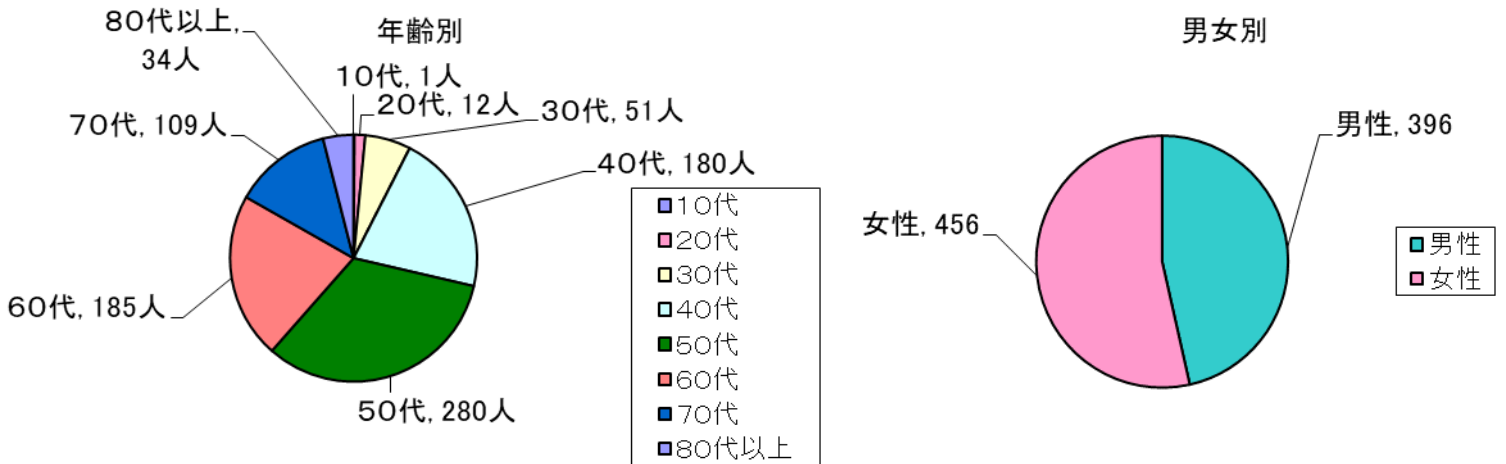


U モニ アンケート集計結果

第 148 回のテーマは、【来庁等予約システムに関するアンケート】でした。

- ◎ 登録者数 1,496 人
- ◎ 実施期間 令和 5 年 7 月 28 日(金)～8 月 3 日(木)
- ◎ 回答者数(回答率) 852 人(57.0%)



問1. インターネットで窓口予約ができるシステムがあった場合、利用したいと思いますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問1. インターネットで窓口予約ができるシステムがあった場合、利用したいと思いますか。	1.思う	657	852	77%	
	2.思わない	69		8%	
	3.わからない	126		15%	

「思う」と回答したモニターが 77%であり、多くのモニターが窓口予約を利用したいということがわかりました。

問2. インターネット予約が利用できたら便利だと思う市役所の手続きを教えてください。【複数選択可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問2. インターネット予約が利用できたら便利だと思う市役所の手続きを教えてください。【複数選択可】	1.相談事業など1回に長時間を要する手続き(例:税の支払いに関する相談等)	535	783	68%	
	2.申請時期が限定されていて、特定の時期に窓口が混雑する手続き(例:市民税・県民税の申告等)	572		73%	
	3.条例に基づく申請手続きなど複数回来庁する必要のある手続き(例:浦安市宅地開発事業等に関する条例手続き等)	253		32%	
	4.業務や地区ごとに担当が分かれているなど特定の担当者がいる手続き(例:生活保護相談、滞納整理等)	267		34%	
	5.その他	54		7%	

「申請時期が限定されていて、特定の時期に窓口が混雑する手続き」と回答したモニターが 73%と最も多く、次に「相談事業など 1 回に長時間を要する手続き」が 68%という結果になりました。「業務や地区ごとに担当がわかれているなど特定の担当者いる手続き」34%、「条例に基づく申請手続きなど複数回来庁する手続き」32%の順になっています。

問3. 電話予約とインターネット予約では、どちらが便利だと思いますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問3. 電話予約とインターネット予約では、どちらが便利だと思いますか。	1.電話予約	30	852	4%	
	2.インターネット予約	684		80%	
	3.どちらともいえない	133		16%	
	4.わからない	5		1%	

「インターネット予約」と回答したモニターが80%であり、多くのモニターがインターネット予約の方が便利だと考えていることがわかりました。

問4-1. 問3で「電話予約」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問4-1. 問3で「電話予約」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】	1.インターネットの使い方がわからないから	1	30	3%	
	2.電話予約の方が簡単だから	17		57%	
	3.予約手続きだけでなく、職員から注意事項等の説明を聞きたいから	19		63%	
	4.その他	2		7%	

「予約手続きだけでなく、職員から注意事項等の説明を聞きたいから」が63%、「電話予約の方が簡単だから」が57%でした。電話予約の方が便利だと感じる方は、事前説明を受けたいと要望していることがわかりました。

問4-2. 問3で「インターネット予約」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問4-2. 問3で「インターネット予約」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】	1.自分の好きなときに予約ができるから	600	684	88%	
	2.空き状況を確認できるから	558		82%	
	3.電話で待たされたくないから	336		49%	
	4.その他	31		5%	

「自分の好きなときに予約ができるから」が88%、「空き状況を確認できるから」が82%、「電話で待たされたくないから」が49%という回答でした。多くのモニターが自分の好きな時間帯に予約手続きを行いたいと希望しており、また、予約状況の見える化が必要であることがわかりました。

問5. 予約した方と予約していない方で、窓口を分けた場合、どのように思いますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問5. 予約した方と予約していない方で、窓口を分けた場合、どのように思いますか。	1.良い	415	852	49%	
	2.どちらかといえば良い	247		29%	
	3.どちらともいえない	115		13%	
	4.どちらかといえば悪い	18		2%	
	5.悪い	28		3%	
	6.わからない	29		3%	

「良い」が49%、「どちらかといえば良い」が29%に対して、「悪い」が3%、「どちらかといえば悪い」が2%であり、窓口を分けることについて肯定的な意見が多いことがわかりました。

問6-1. 問5で「良い・どちらかといえば良い」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問6-1. 問5で「良い・どちらかといえば良い」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】	1.待たされる心配がないから	535	662	81%	
	2.予定を組みやすいから	423		64%	
	3.市が事前に準備ができて業務の効率化につながると思うから	322		49%	
	4.その他	21		3%	

「待たされる心配がないから」が81%、「予定を組みやすいから」が64%という利用者としての視点に加えて、「市が事前に準備ができて業務の効率化につながると思うから」が49%と職員側の業務効率化に着眼した回答が一定程度あることがわかりました。その他では、「一緒にすると割り込まれ感や不公平感をもたないために分けた方がよい」という意見や、「予約できなかった時、予約なし窓口もあった方がよい」などの意見が見られました。

問6-2. 問5で「悪い・どちらかといえば悪い」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問6-2. 問5で「悪い・どちらかといえば悪い」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】	1.予約していない人の待ち時間が長くなるから	13	46	28%	
	2.予約するのが億劫だから	3		7%	
	3.予約できない急ぎの手続きもあるから	20		43%	
	4.その他	21		46%	

「予約ができない急ぎの手続きもあるから」が43%、「予約していない人の待ち時間が長くなるから」が28%と多くなっていますが、「その他」も46%と多く、「窓口を分けると片方の窓口が空いたときに無駄が生じるため、窓口は一つで複数人が臨機応変な対応をする方がよい」、「窓口を分けずとも予約優先で対応すればよい」、「職員の業務効率が落ちるので分けなくてもよい」などの意見がありました。

問7. 予約した方のみ窓口の対応を限定する期間を設けた場合、どのように思いますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問7. 予約した方のみ窓口の対応を限定する期間を設けた場合、どのように思いますか。	1.良い	184	852	22%	
	2.どちらかといえば良い	190		22%	
	3.どちらともいえない	156		18%	
	4.どちらかといえば悪い	167		20%	
	5.悪い	140		16%	
	6.わからない	15		2%	

「良い」が22%、「どちらかといえば良い」が22%に対して、「悪い」が16%、「どちらかといえば悪い」が20%と、予約した方のみ窓口の対応を限定する期間を設けることについては、意見にばらつきがあり慎重な判断が必要な結果でした。

問8-1. 問7で「良い・どちらかといえば良い」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問8-1. 問7で「良い・どちらかといえば良い」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】	1.待たされる心配がないから	325	374	87%	
	2.他の人に会う心配がないから	48		13%	
	3.市の業務の効率化につながると思うから	215		57%	
	4.その他	6		2%	

「待たされる心配がないから」が87%、「市の業務の効率化につながると思うから」が57%と、利用者側の視点と職員の業務の両面から賛同する意見がありました。

問8-2. 問7で「悪い・どちらかといえば悪い」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問8-2. 問7で「悪い・どちらかといえば悪い」と回答した理由を教えてください。【複数回答可】	1.急ぎの手続きが後回しにされそうだから	138	307	45%	
	2.予約の混雑が予想されるから	74		24%	
	3.予約ができる期間の周知が難しいと思うから	146		48%	
	4.その他	98		32%	

「予約ができる期間の周知が難しいと思うから」が48%、「急ぎの手続きが後回しにされそうだから」が45%と多く、「その他」も32%で、「日程が限定されると都合を合わせにくい」、「予約をすることができない市民もいる」、「緊急の場合に対応できない」などの意見がありました。

問9. 浦安市公式LINEの登録をしていますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問9. 浦安市公式LINEの登録をしていますか。	1.登録している	343	852	40%	
	2.登録していない	509		60%	

「登録していない」が60%と過半数以上のモニターが浦安市公式LINEを登録していないこ

とがわかりました。

問 10. 浦安市公式LINEを使ったインターネットサービスで、どのようなものがあれば便利だと思いますか。【複数選択可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問10. 浦安市公式LINEを使ったインターネットサービスで、どのようなものがあれば便利だと思いますか。【複数選択可】	1.防災メールとの連携機能	282	343	82%	
	2.クーポン配信、イベント情報の発信機能	226		66%	
	3.ごみの不法投棄、道路・公園の不具合の通報機能	185		54%	
	4.その他	37		11%	

「防災メールとの連携機能」が82%、「クーポン配信、イベント情報の発信機能」が66%、「ごみの不法投棄、道路・公園の不具合の通報機能」が54%で、その他では、「市長への手紙」、「ごみの捨て方辞書や申請」、「チャットボット機能」「アンケート調査とその回答」などの意見もありました。

問 11. 問 10 の回答理由を教えてください。

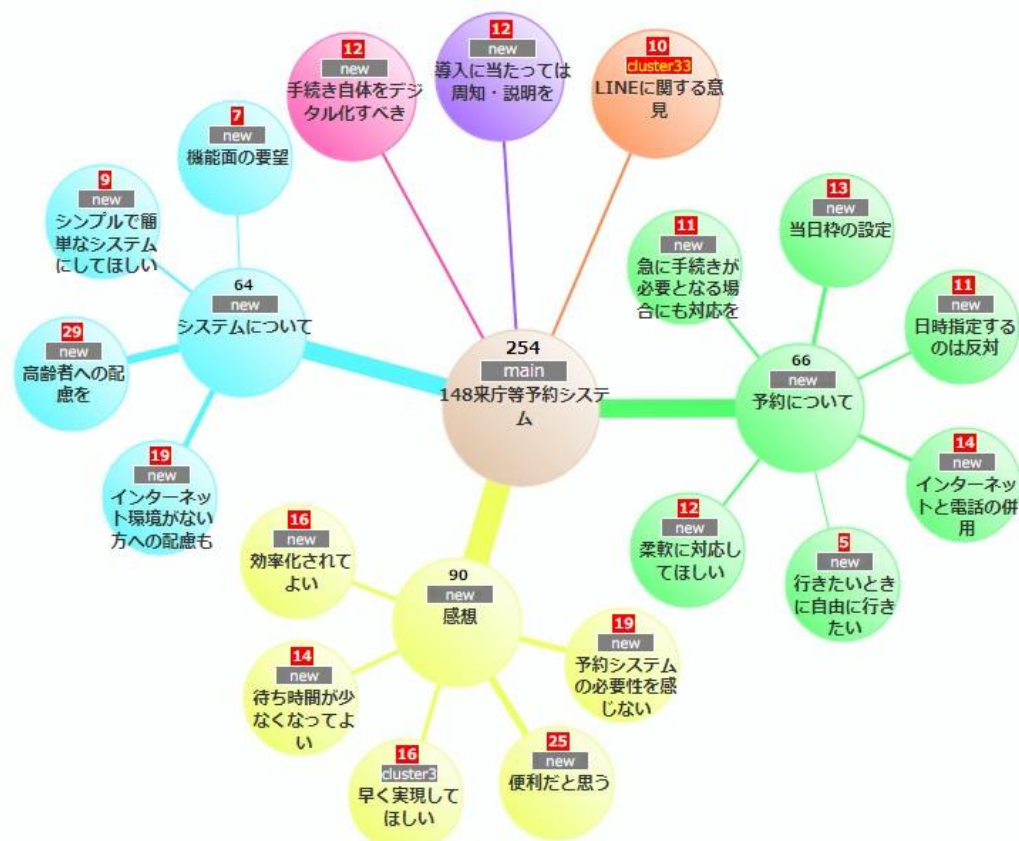
設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問11. 問10の回答理由を教えてください。	回答あり	208	208	61%	

問 10 の回答者 343 名中 208 名（61%）から回答を頂きました。主な意見として、「早く情報を知れるから」、「LINE はかなりの人が利用しているから」、「市からの情報は一元管理した方がよい」などの意見や、市からの情報発信は災害情報だけではなく「イベント情報」や「道路の工事開始のお知らせ」など、市民の参考になる情報や「ごみの不法投棄」、「道路や公園の不具合の通報」、「市長への手紙」などの情報の双方性を求める回答もありました。

問 12. 窓口予約システムに関して、ご意見やご要望がありましたらご自由にお書きください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問12. 窓口予約システムに関して、ご意見やご要望がありましたらご自由にお書きください。	回答あり	326	326	38%	

窓口予約システムについて、852 名中 326 名（38%）のモニターからご意見やご要望をいただきました。



窓口予約システムの導入については、総じて長い時間を要する手続きなどには有効で、「早く導入して欲しい」という意見を多くいただきました。

一方で、「急に窓口に行きたい時もあるので、予約対応だけの窓口では困る」という意見や「予約時に必要書類の案内もして欲しい」、「情報弱者への対応も考慮すべき」など、運用に向けた課題を指摘される意見もいただきました。

まとめ

今回のアンケート結果では、来庁窓口予約システムの導入に対し、多くの方から賛成する回答を得られた一方で、情報弱者への対応や窓口予約システム導入の周知徹底が必要という意見やLINEのセキュリティ面へ危惧のご意見があることもわかりました。

また、「近隣自治体の窓口では一つの窓口でたくさんの行政手続きができる」、「窓口に行かなくても手続きできるようにして欲しい」という意見もあることから、窓口予約に限定せずに更なるDX化の推進を図ってまいります。

今回の結果を踏まえ、窓口予約システムの導入に向けた検討を進めていきたいと考えています。