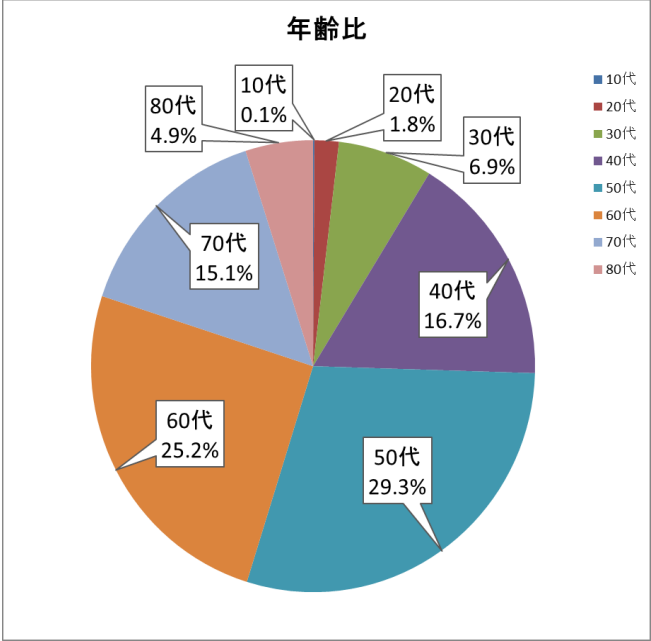
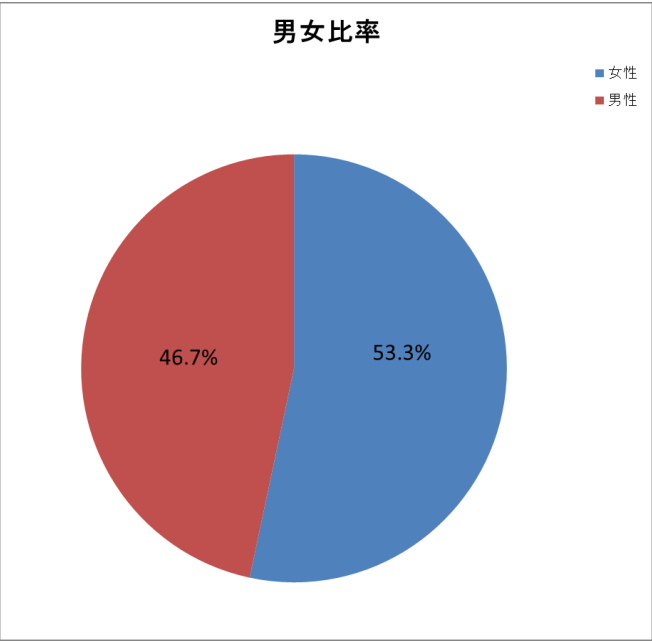


Uモニ アンケート集計結果

第 169 回のテーマは、【「書かない窓口システム」に関するアンケート】でした。

- ◎ 登録者数 1,806 人
- ◎ 実施期間 令和 7 年 6 月 16 日(月)～6 月 22 日(日)
- ◎ 回答者数(回答率) 1,016 人(56.3%)



- 問 1. 「書かない窓口システム」をご存じですか。
- 問 2. 「書かない窓口システム」を利用したことがありますか。

設問	回答内容	件数	件数合計	回答者数	比率	グラフ
問 1. 「書かない窓口システム」をご存じですか。	1. 知っている	168	1016	1016	16.5%	
	2. 知らない	848			83.5%	
問 2. 「書かない窓口システム」を利用したことがありますか。	1. 利用したことがある	29	168	168	17.3%	
	2. 利用したことがない	139			82.7%	

問 1、2 で、書かない窓口を知っていると答えた方は 16.5%、さらにその中で利用したことがある方は 17.3% となり、知らない方や知っていても利用したことがない方が多くなりました。

- 問 3. 「書かない窓口システム」は便利だと思いますか。

設問	回答内容	件数	件数合計	回答者数	比率	グラフ
問 3. 「書かない窓口システム」は便利だと思いますか。	1. とても便利だと思う	17	29	29	58.6%	
	2. 便利だと思う	10			34.5%	
	3. どちらともいえない	2			6.9%	
	4. あまり便利だと思わない	0			0.0%	
	5. 便利だと思わない	0			0.0%	

問3では、利用したことがある方のうちとても便利、便利だと思うと答えた方が93.1%であり、便利だと思わない回答は0%となっています。

問4. どの手続きで「書かない窓口システム」を利用しましたか。【複数選択可】

設問	回答内容	件数	件数合計	回答者数	比率	グラフ
問4. どの手続きで「書かない窓口システム」を利用しましたか。【複数選択可】	1.転出届	0	44	29	0.0%	
	2.転入届	1			3.4%	
	3.転居届	0			0.0%	
	4.世帯変更届	0			0.0%	
	5.印鑑登録申請	5			17.2%	
	6.印鑑登録喪失届	0			0.0%	
	7.印鑑登録廃止申請	0			0.0%	
	8.住民票の写し等交付申請	21			72.4%	
	9.印鑑登録証明書交付申請	8			27.6%	
	10.戸籍証明などの交付申請	7			24.1%	
	11.市税証明交付申請	2			6.9%	

利用シーンでは住民票の写し等の交付申請が72.4%と最も多く、次に「印鑑登録証明書交付申請」が27.6%、「戸籍証明などの交付申請」が24.1%という結果になり、交付申請が多くなっていることが分かりました。

問5. 手書きで申請書に記入した場合と比較して負担が減ったと感じましたか。

設問	回答内容	件数	件数合計	回答者数	比率	グラフ
問5. 手書きで申請書に記入した場合と比較して負担が減ったと感じましたか。	1.負担が減った	25	29	29	86.2%	
	2.あまり変わらない	4			13.8%	
	3.負担が増えた	0			0.0%	

負担が減ったと感じている方が86.2%と一番多く、負担が増えたと感じた方はいませんでした。

問6. 「書かない窓口システム」の利用方法はわかりやすかったですか。

設問	回答内容	件数	件数合計	回答者数	比率	グラフ
問6. 「書かない窓口システム」の利用方法はわかりやすかったですか。	1.とてもわかりやすかった	6	29	29	20.7%	
	2.わかりやすかった	17			58.6%	
	3.どちらともいえない	6			20.7%	
	4.すこしわかりにくかった	0			0.0%	
	5.わかりにくかった	0			0.0%	

「とてもわかりやすかった」、「わかりやすかった」と答えた方は、79.3%で、「すこしわかりにくい」「わかりにくい」と答えた方はいませんでした。また、問5、6から、書かない窓口を使用した方から、マイナス的な感想はありませんでした。

問7. 今後、「書かない窓口システム」を利用したいと思いますか。

問8. 利用したいと思わない理由を教えてください。【複数選択可】

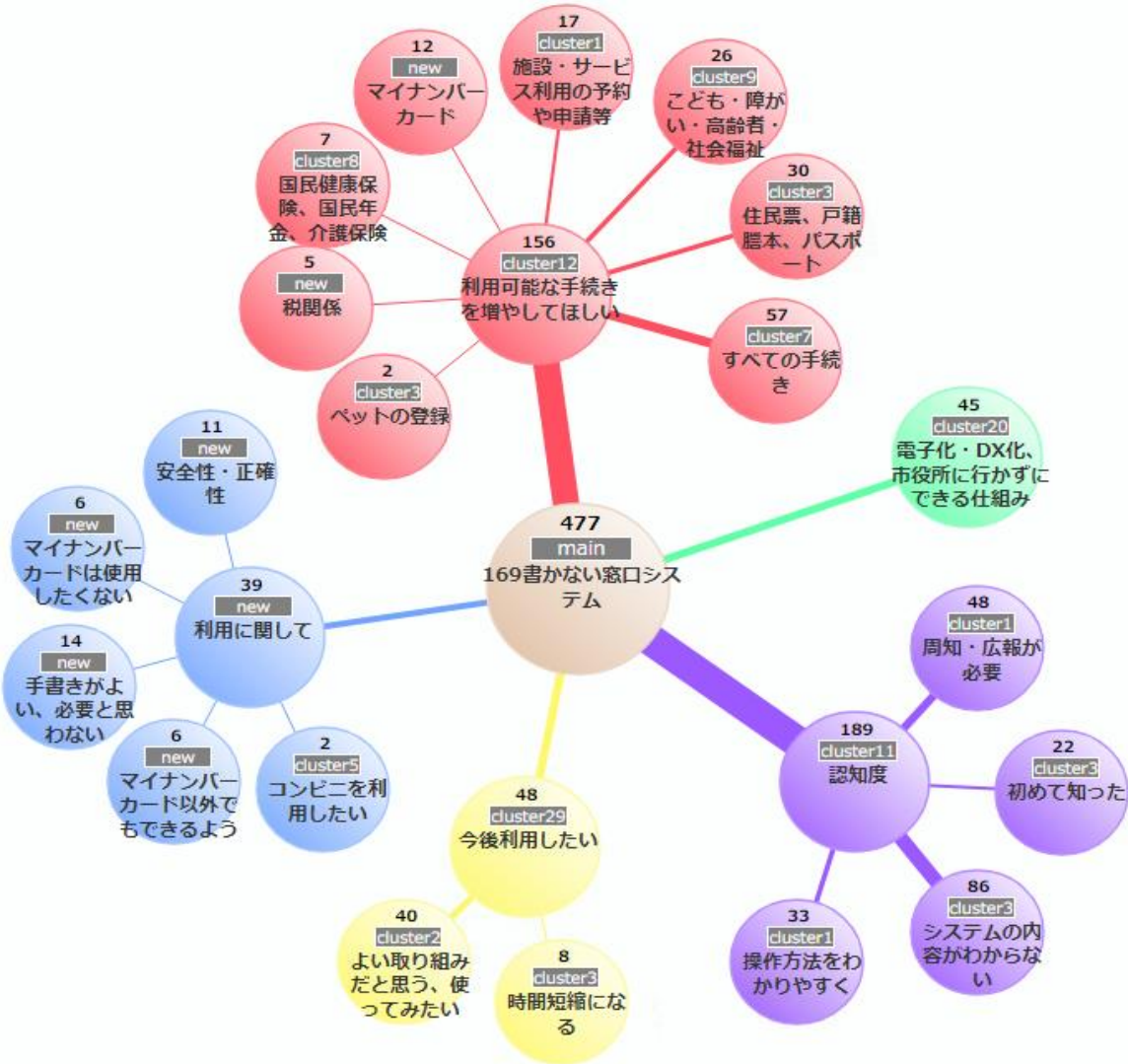
設問	回答内容	件数	件数合計	回答者数	比率	グラフ
問7. 今後、「書かない窓口システム」を利用したいと思いますか。	1.利用したい	850	1016	1016	83.7%	
	2.利用したいと思わない	166			16.3%	
問8. 利用したいと思わない理由を教えてください。【複数選択可】	1.利用方法がわからない	99	210	166	59.6%	
	2.パソコンやスマートフォン等の操作が苦手	28			16.9%	
	3.申請書を手書きした方が楽	52			31.3%	
	4.その他	31			18.7%	

今後利用したいと回答した方は 83.7%で、利用率向上が期待できる結果となりました。
一方で、利用したくない方の中では「利用方法がわからない」の理由がもっとも多く 59.6%となりました。

問9.「書かない窓口システム」に関して、今後、増やしてほしい手続き等のご要望やご意見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	件数合計	回答者数	比率	グラフ
問9.「書かない窓口システム」に関して、今後、増やしてほしい手続き等のご要望やご意見がありましたらご自由にお書きください。	回答あり	474	474	1016	46.7%	

「書かない窓口システム」に関するご意見は、1,016 人中 474 人（46.7%）のモニターからいただきました。



「書かない窓口システム」について、「初めて知った」「もっと周知・広報が必要」といったご意見が多くみられるとともに、だれにでもわかりやすく、利用しやすいシステムにしてほしいというご意見がありました。

また、現在、「書かない窓口システム」が利用できるのは、住民登録、印鑑登録、各種証明や税関係の申請の一部の手続きとなっていることから、利用できる手続きをもっと増やしてほしいというご意見も多くいただきました。

窓口での手続きがスムーズになることから、「書かない窓口システム」を今後利用したいとい

う声や、窓口に行かずに完結できるよう、手続きのオンライン化を期待する声もある一方で、個人情報保護や情報セキュリティに関するご意見もありました。

まとめ

全体的に「書かない窓口」を知らない方が多いという結果になりましたが、「知りたい」という意見も多く広報や周知の仕方について検討していく必要があると思われます。また、利用した方の感想として、マイナス的な回答はなく、満足してご利用いただけていることがわかりました。

今後、まずは「書かない窓口」の周知を進め利用率を高め、その後は利用者の意見を反映しながら手続き内容を拡充していくことを検討します

今後も、「U モ二」へのご協力をお願いします。