

## 第5回 あびこeモニターアンケート 「行政サービスセンターの利用について」集計結果

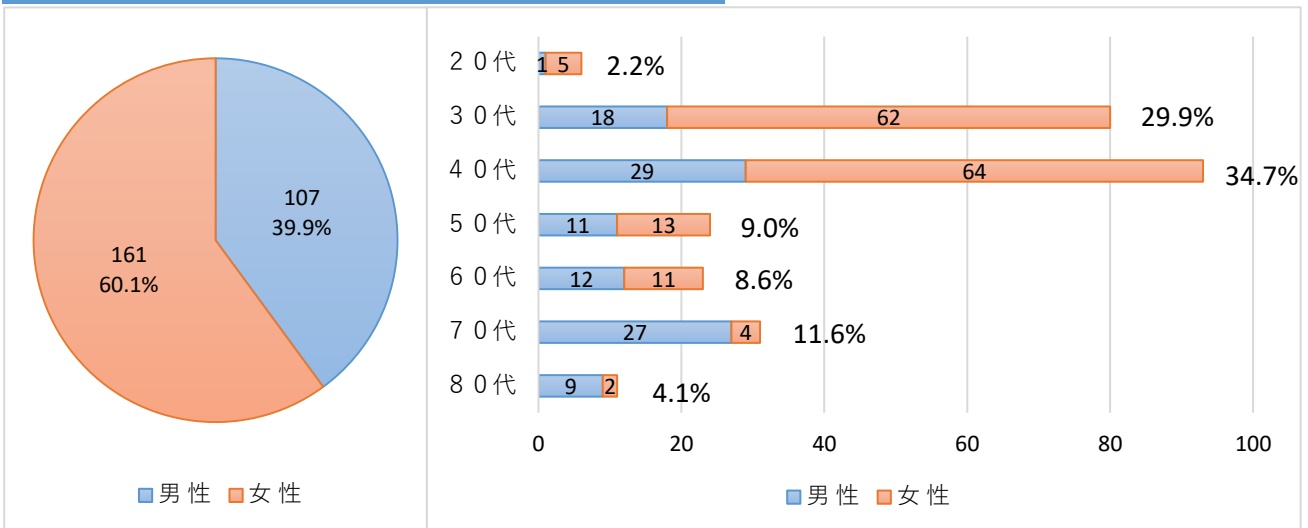
アンケート送信日	令和2年1月6日（月）
実施期間	令和2年1月6日（月）から令和2年1月19日（日）まで
登録者数	268名
回答者数	190名
回答率	70.90%

### <実施の目的>

市では、市民の皆様の利便性の向上に向け、市内7か所に開設している行政サービスセンターについて、利用状況を伺い、今後の参考とするためのアンケートを実施します。

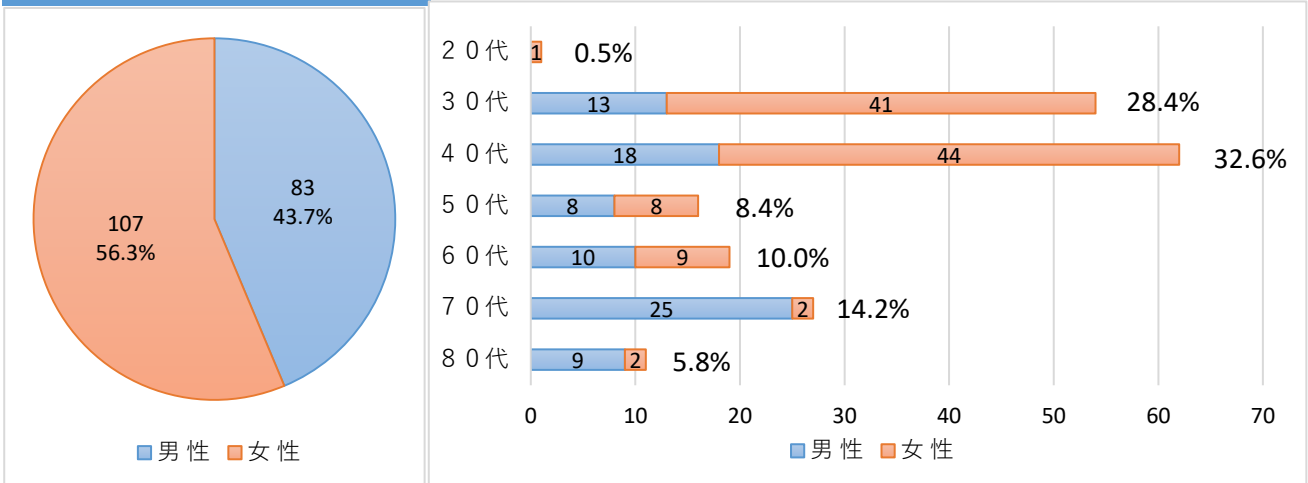
### <あびこeモニターアンケート登録者の内訳>（人）

令和2年1月20日現在



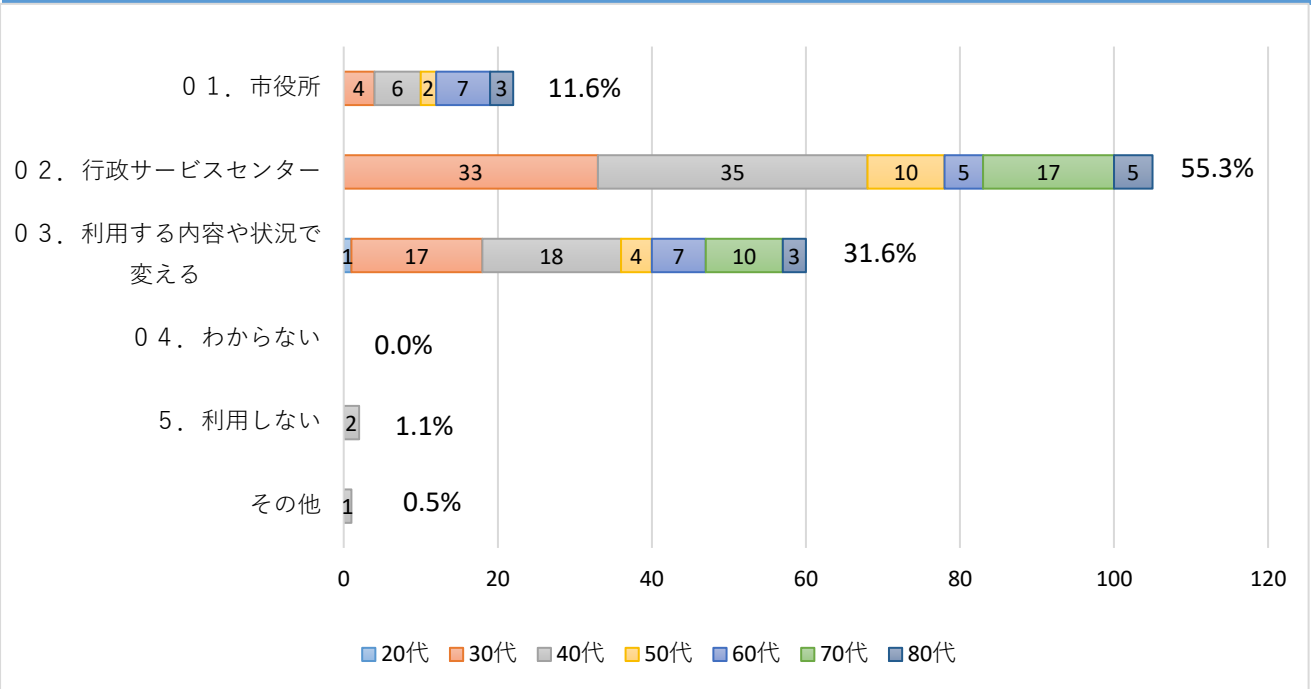
### <アンケート回答者の内訳>

令和2年1月20日現在



※構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。（次ページ以降も同じ。）

問1 あなたが行政手続きを行うために利用したいと思う場所は、市役所と行政サービスセンターのどちらですか。



※構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。（次ページ以降も同じ。）

【その他回答】

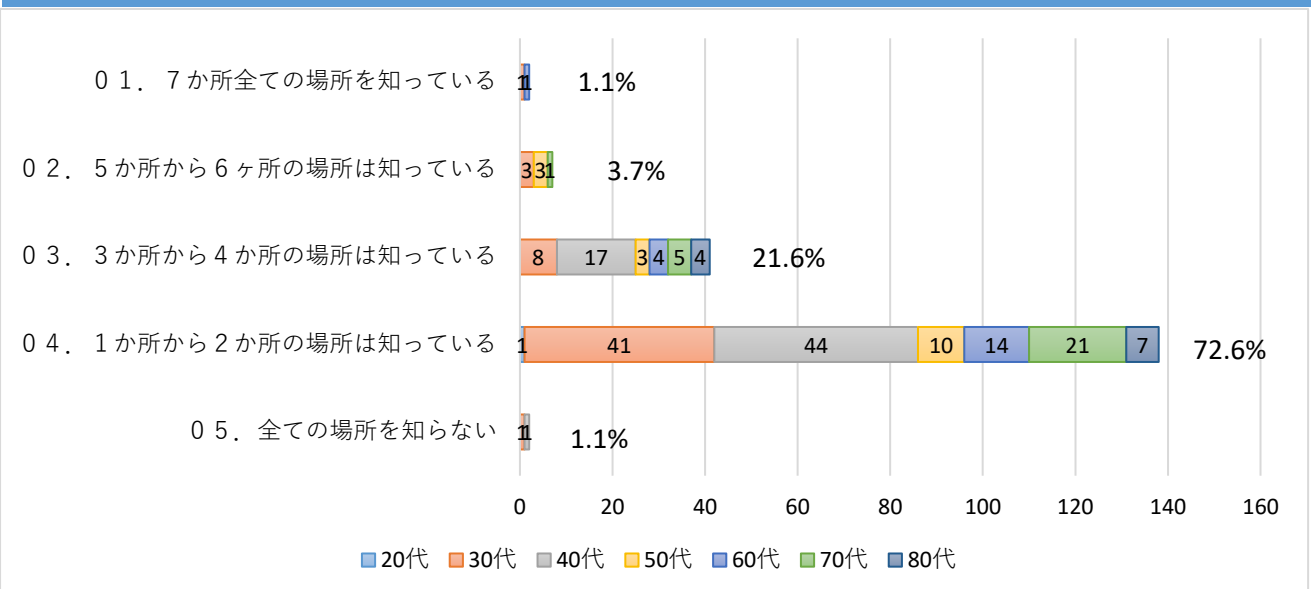
コンビニ

<コメント>

行政サービスセンターを利用したいと考えている方が過半数を占める結果となり、皆様が行政手続きを行う上で、行政サービスセンターは重要な役割を担っていることが伺えます。

我孫子市は、東西に細長い地形のため、市役所へ来庁することが難しい方もいらっしゃいます。市では現在、身近な窓口として、地域ごとに行政サービスセンターを開設しています。

問2 市では、市内に7か所の行政サービスセンターを開設していますが、あなたは各行政サービスセンターの場所をご存じですか。



※構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。（次ページ以降も同じ。）

<コメント>

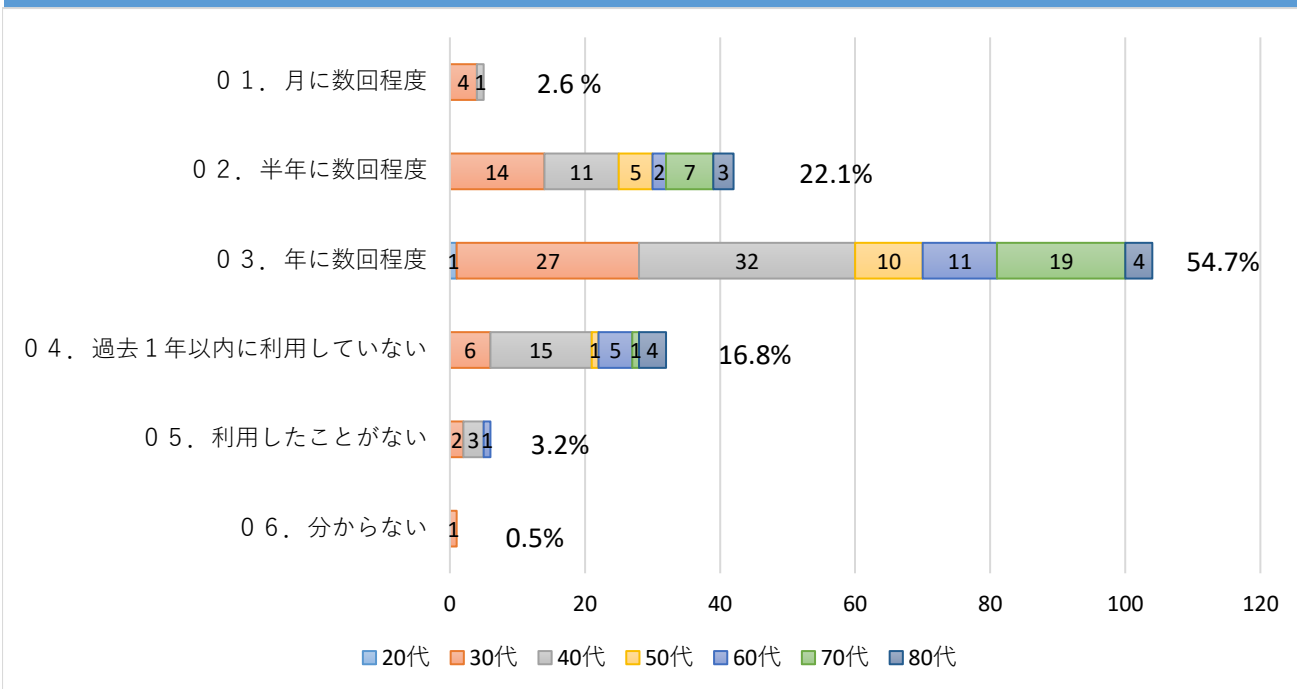
全体的に、行政サービスセンターの場所については、1か所から2か所の場所をご存じの方が多く、特定の行政サービスセンターを利用していることが伺えます。

駅前にある行政サービスセンターや駐車スペースが広い行政サービスセンターなど、行政サービスセンターは多様な立地で市内7か所（我孫子・つくし野・天王台・湖北台・湖北・新木・布佐）に開設していますので、皆様のご事情に合わせ、来庁しやすい場所でお手続きいただけます。なお、行政サービスセンターの開設場所や開庁時間については、市民課及び各行政サービスセンター窓口でご案内している他、我孫子市のホームページ上にも掲載していますのでご参照ください。

（行政サービスセンターの開設場所や開庁時間のご案内）

[http://www.city.abiko.chiba.jp/shisei/shiyakusho/gyosei\\_center.html](http://www.city.abiko.chiba.jp/shisei/shiyakusho/gyosei_center.html)

問3 あなたは行政サービスセンターをどのくらい利用していますか。



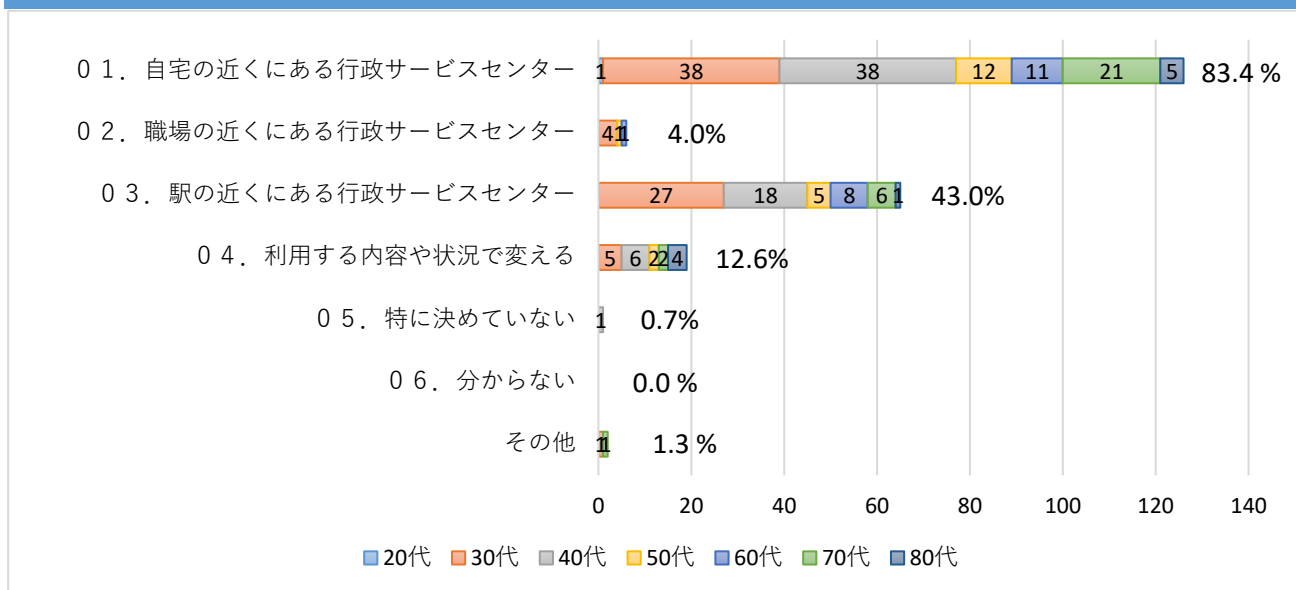
※構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。（次ページ以降も同じ。）

<コメント>

年に数回程度以上利用する方が過半数を占める結果となりました。

行政サービスセンターでは、転入・転出等の住民異動手続きや住民票の写し・戸籍謄抄本等の証明書交付業務の他にも様々な取次ぎ業務を扱っています。業務以外にも、広報あびこや各課からのお知らせ、イベント情報等を配布・掲示しておりますので、お気軽にご利用ください。

問4 問3で選択肢「01」から「03」と回答した方にお伺いします。  
 利用する行政サービスセンターはどちらですか。（あてはまるものすべてお選びください。）



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を回答者の中で割った数値となっております。

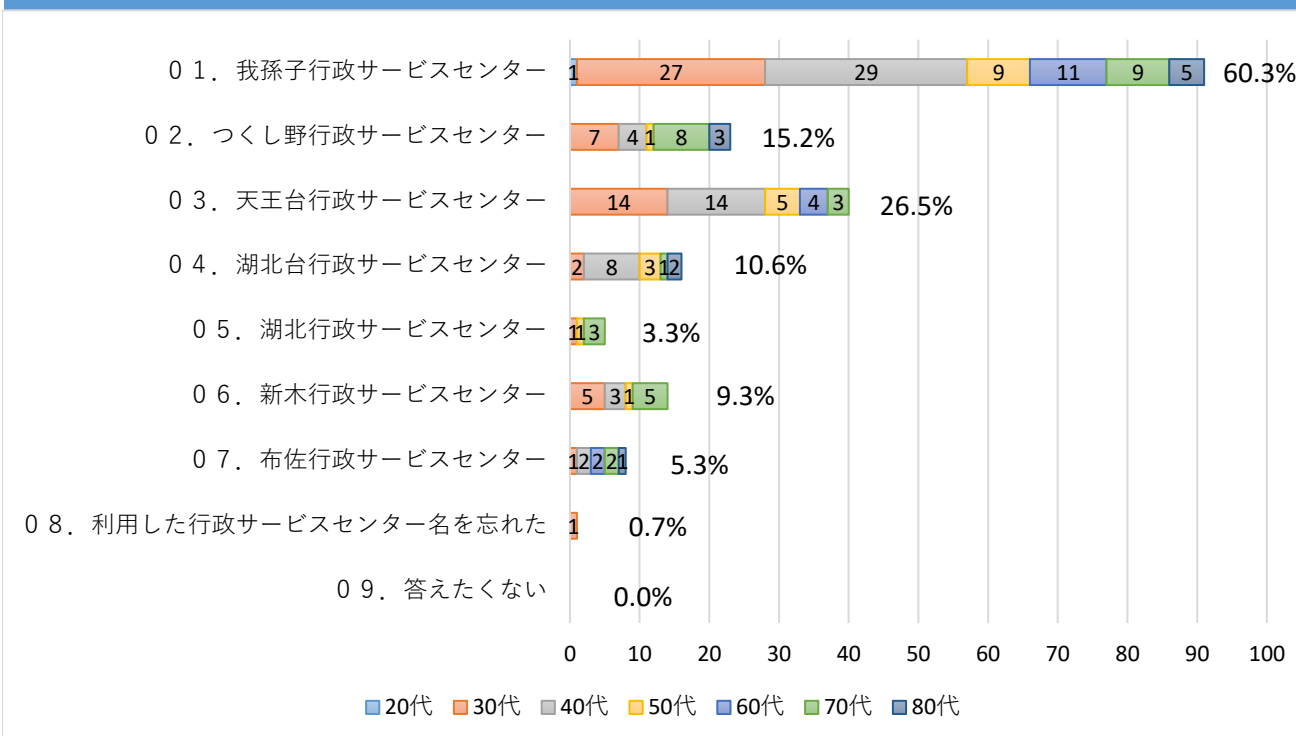
【その他回答】

スーパーなどの商店に近いところ（同様の意見複数あり）

<コメント>

利用する内容や状況で変える方よりも、ご自宅や駅の近くなど場所を特定して利用される方が多いことが伺えます。これらの内容につきましては、今後の行政サービスセンターの在り方を検討する上で参考とさせていただきます。

問5 問3で選択肢「01」から「03」と回答した方にお伺いします。差し支えなければ、その行政サービスセンター名をお教えてください。（あてはまるものすべてお選びください。）



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を回答者の中で割った数値となっております。

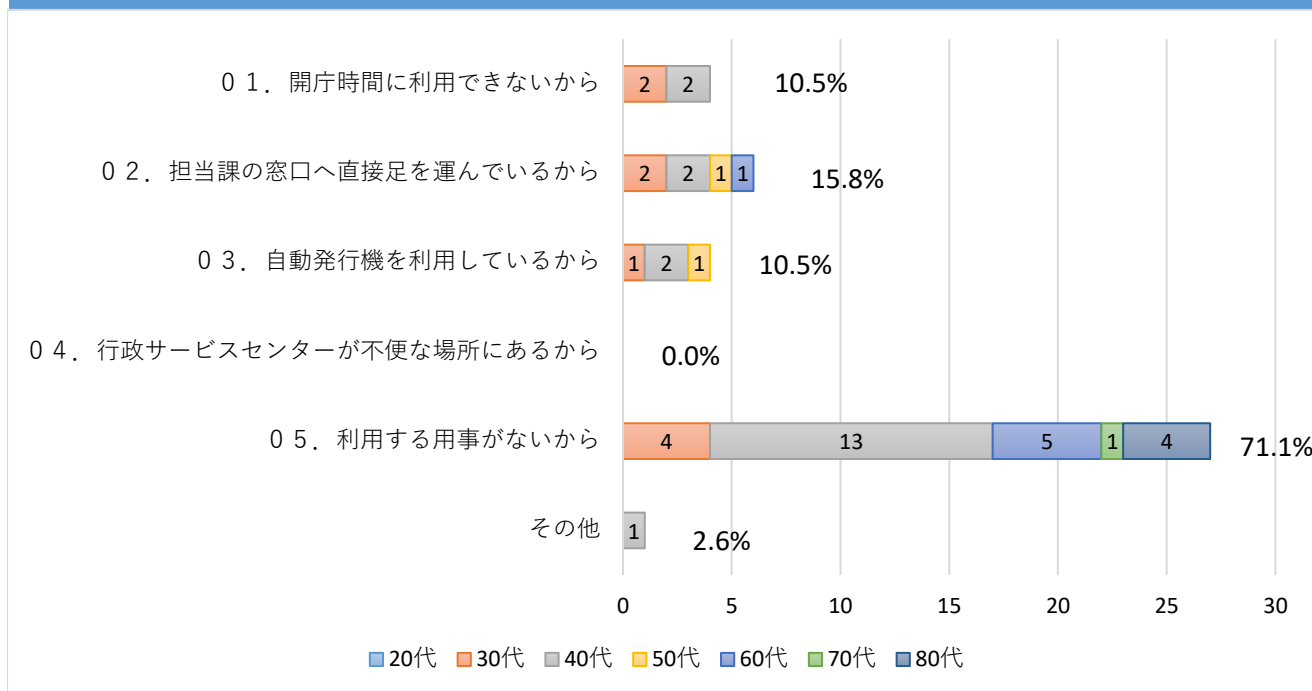
<コメント>

我孫子行政サービスセンターを利用される方が約6割を占める結果となりました。地域の人口規模が大きいこと、夜間開庁や土曜日開庁を行っていることでその他の行政サービスセンターよりも開庁時間が長いということはありませんが、問4における利用する立地の回答を踏まえても、駅や商業施設に近いという条件も利用率に影響を与えているのではないのでしょうか。我孫子市では他市に先駆けて平成28年10月より県内で3番目に旅券（パスポート）の申請・交付窓口を開設しました。我孫子行政サービスセンターには、市内で唯一のパスポート申請・交付窓口となるパスポート窓口がありますので、ぜひご利用ください。

（パスポート窓口のご案内）

<http://www.city.abiko.chiba.jp/kurashi/jumin/passport/passportinfo.html>

問6 問3で選択肢「04」または「05」と回答した方にお伺いします。利用していない理由は何ですか。（あてはまるものすべてお選びください。）



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を回答者の中で割った数値となっております。

【その他回答】

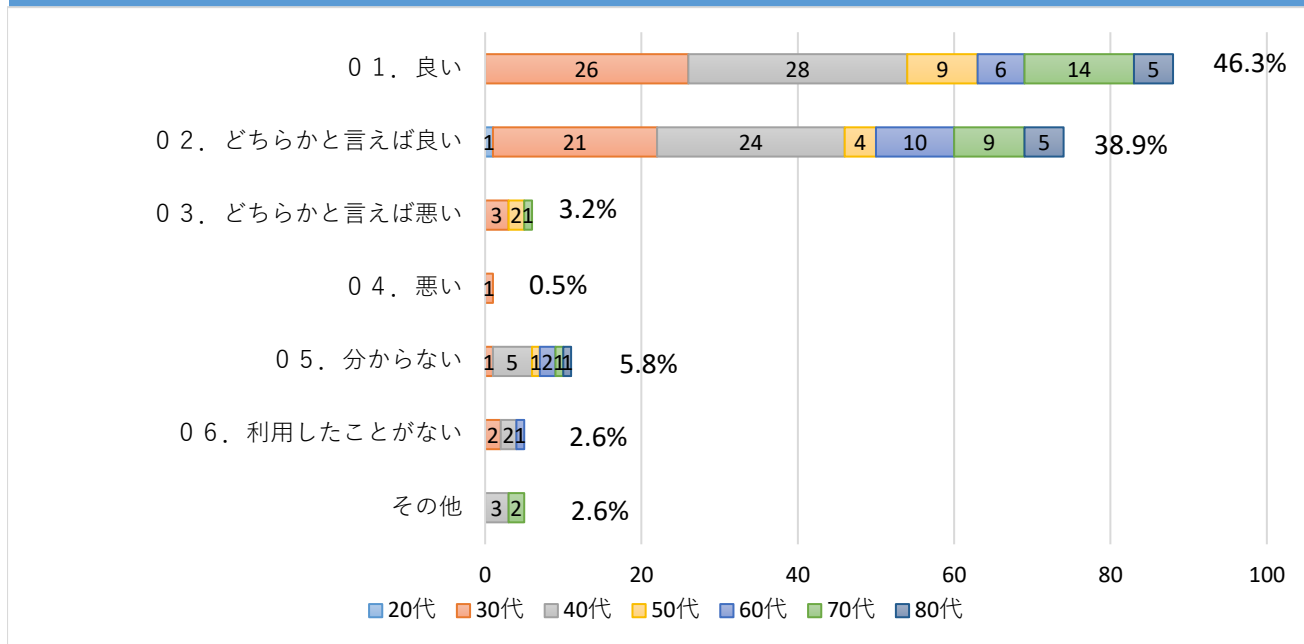
市役所の方が近いから。出かけたついででも車で行けるので。

<コメント>

行政サービスセンターをあまり利用されない方のうち、約7割の方が利用する用事がないことを理由としており、行政サービスセンターは行政手続きを行う用事以外では、気軽に利用できる場所ではないと感じている方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

行政手続きを行う以外にも、図書館の本の返却など様々な取次ぎ業務を扱っています。また、広報あびこや各課からのお知らせ、イベント情報等を配布・掲示しておりますので、お気軽にご利用ください。

問7 過去に行政サービスセンターを利用したことがある方にお伺いします。  
行政サービスセンター職員の対応はいかがでしたか。



※構成比は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、構成比の合計が100%にならない場合があります。（次ページ以降も同じ。）

#### 【その他回答】

普通（同様の意見複数あり）

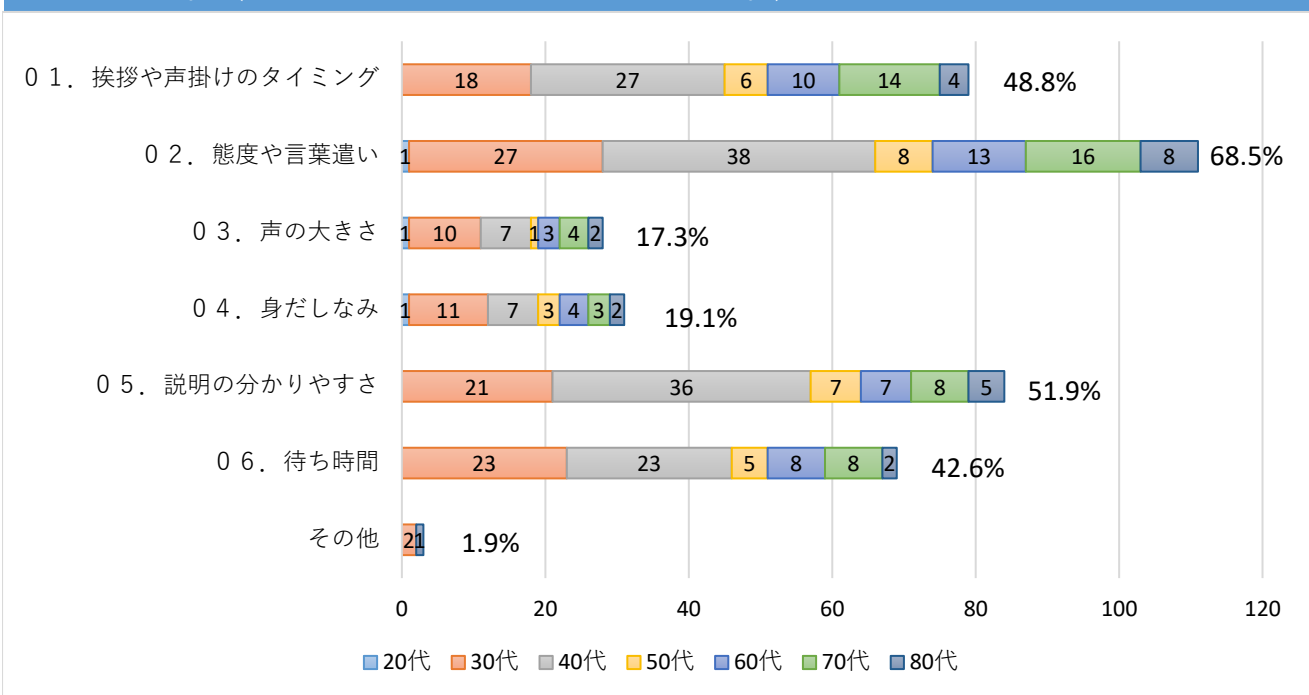
対応は良かったのですが、間違った案内だったようで目的が達成できず。

丁寧な方もいらっしゃるが、そうでない方もいる。

#### <コメント>

8割以上の方が職員の対応に好印象をいただいていることが分かります。より多くの方が職員の対応にご満足いただけるよう努めていきます。

問8 問7で選択肢「01」または「02」と回答した方にお伺いします。そのように判断した理由は何ですか。（あてはまるものすべてお選びください。）



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を回答者の中で割った数値となっております。

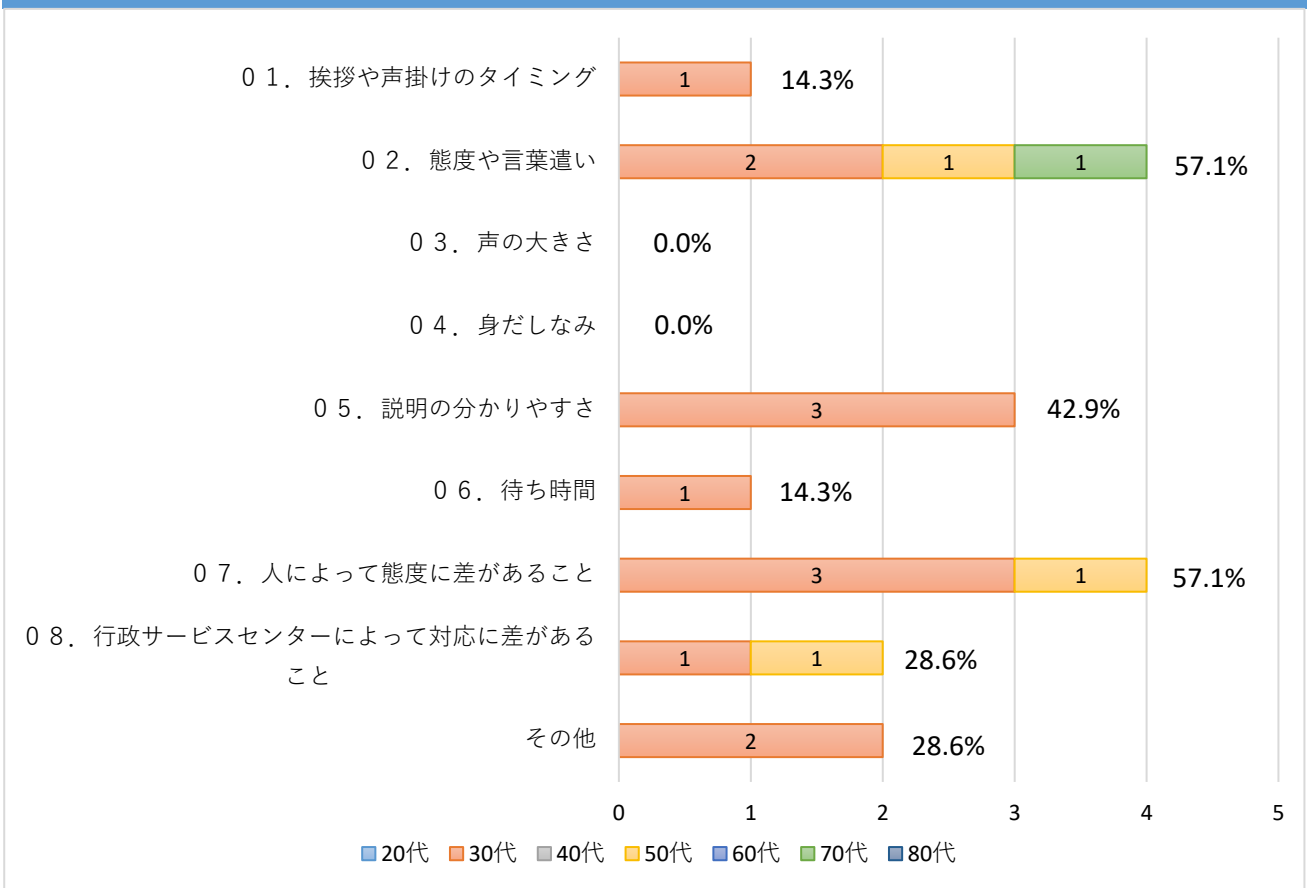
**【その他回答】**

クリーンセンターへFAXを断られたことが数回あった。今は改善。  
特に気になることはなかったの  
そこで不明なことは、即役所に電話して解決してくれる。

**<コメント>**

職員の対応に対する印象は、態度や言葉遣いだけでなく説明の分かりやすさなど手続き内容までを含めた印象となっていることが分かります。  
今後も来庁時の挨拶や声掛けのタイミングからお手続きが終了するまで、丁寧な対応を心掛けていきます。

問9 問7で選択肢「03」または「04」と回答した方にお伺いします。そのように判断した理由は何ですか。（あてはまるものすべてお選びください。）



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を回答者の中で割った数値となっております。

**【その他回答】**

若い人の対応は比較的の良いですが、50代以上の人の対応が悪い。  
何かにつけて、市役所に聞いてくださいと言われる。書類を預かる以外の対応をしてほしい。

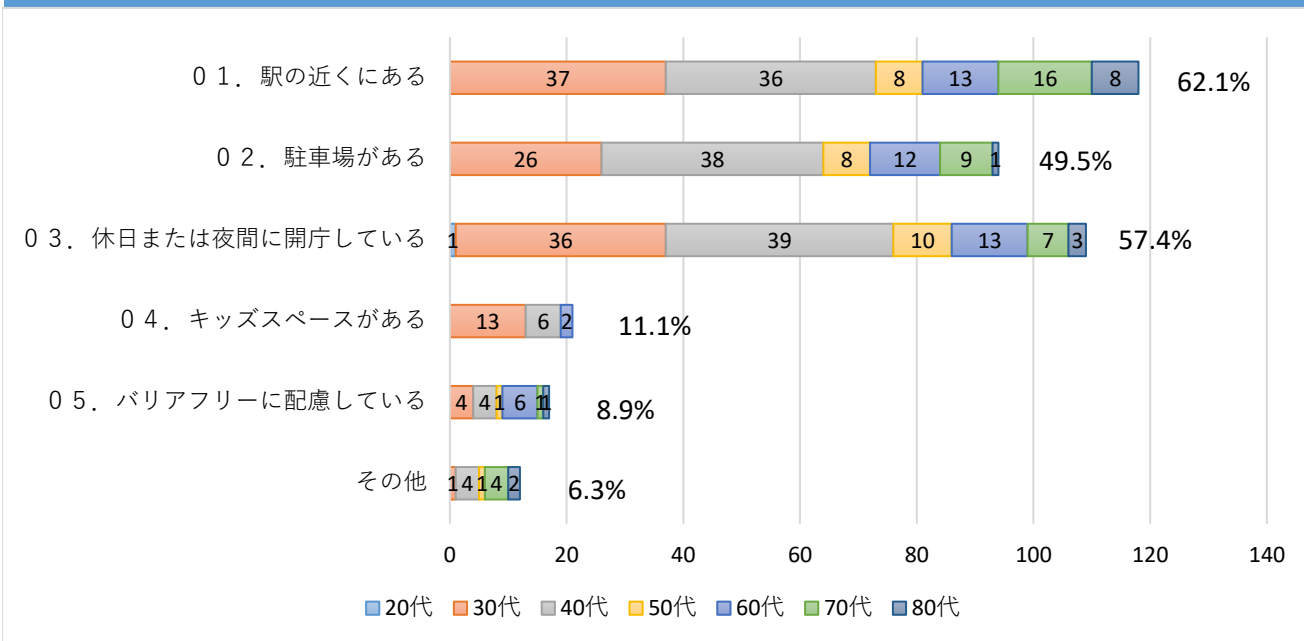
**<コメント>**

8割以上の方が好印象をいただいている一方で、職員による態度や説明などの差により悪印象をいただいている方もいらっしゃるのことが分かります。

皆様にとってより身近な窓口となれるよう接遇に対する心構えを見直すとともに、研修等の実施により職員個人による態度や説明などの差が生じないよう努めていきます。



問10 あなたが行政サービスセンターを利用しやすくなると感じるのはどのような場合ですか。  
 (あてはまるものすべてお選びください。)



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を全回答者の中で割った数値となっております。

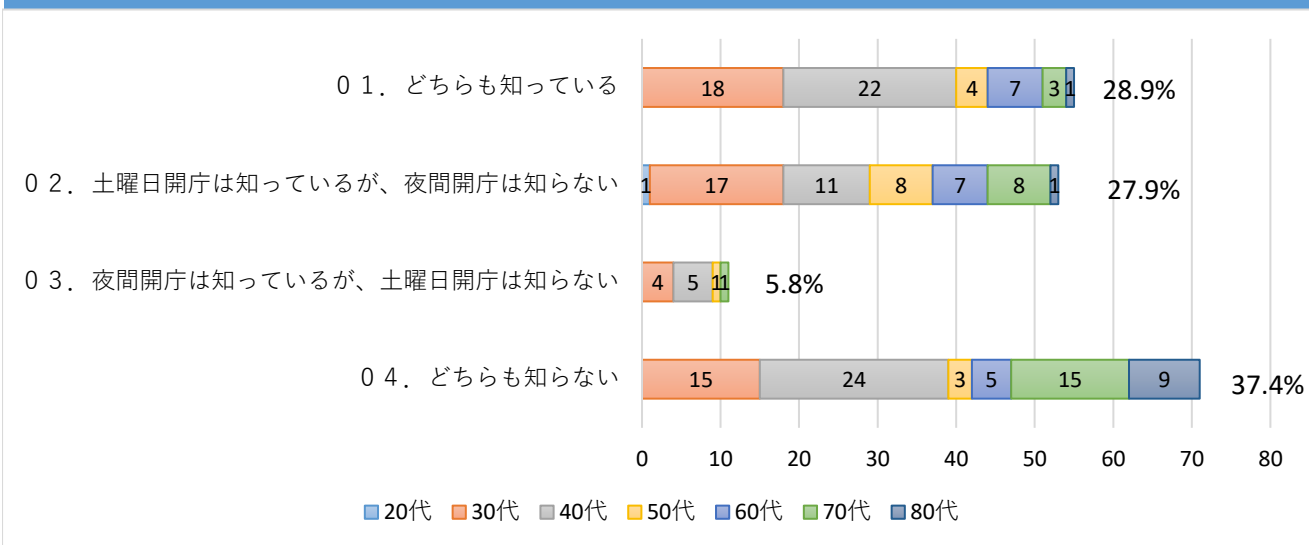
**【その他回答】**

- 家の近くにある場合 (同様の意見多数あり)
- スーパーなどの近くで、用事のついでに寄れる場合 (同様の意見複数あり)
- お客に対し、職員の数が不足していると感じる時がある
- 利用しやすい時間帯まで開いている。

**<コメント>**

駅の近くや休日または夜間の開庁など、行政手続き以外の用事とともに利用したいと考えている方が多いことが伺えます。  
 また、公共交通手段のご利用が難しい地域の方にとっては、施設を利用する上で駐車場の有無が重要であることは認識しています。これらの内容につきましては、今後の行政サービスセンターの在り方を検討する上で参考にさせていただきます。

問1 1 我孫子行政サービスセンター（我孫子駅前のけやきプラザ1階に開設）では、午前9時から午後5時まで土曜日に開庁していることをご存じですか。また、月曜日・水曜日・金曜日は午後5時から午後8時まで開庁時間を延長し、夜間開庁していることをご存じですか。  
 ※日曜・祝日は閉庁しています。



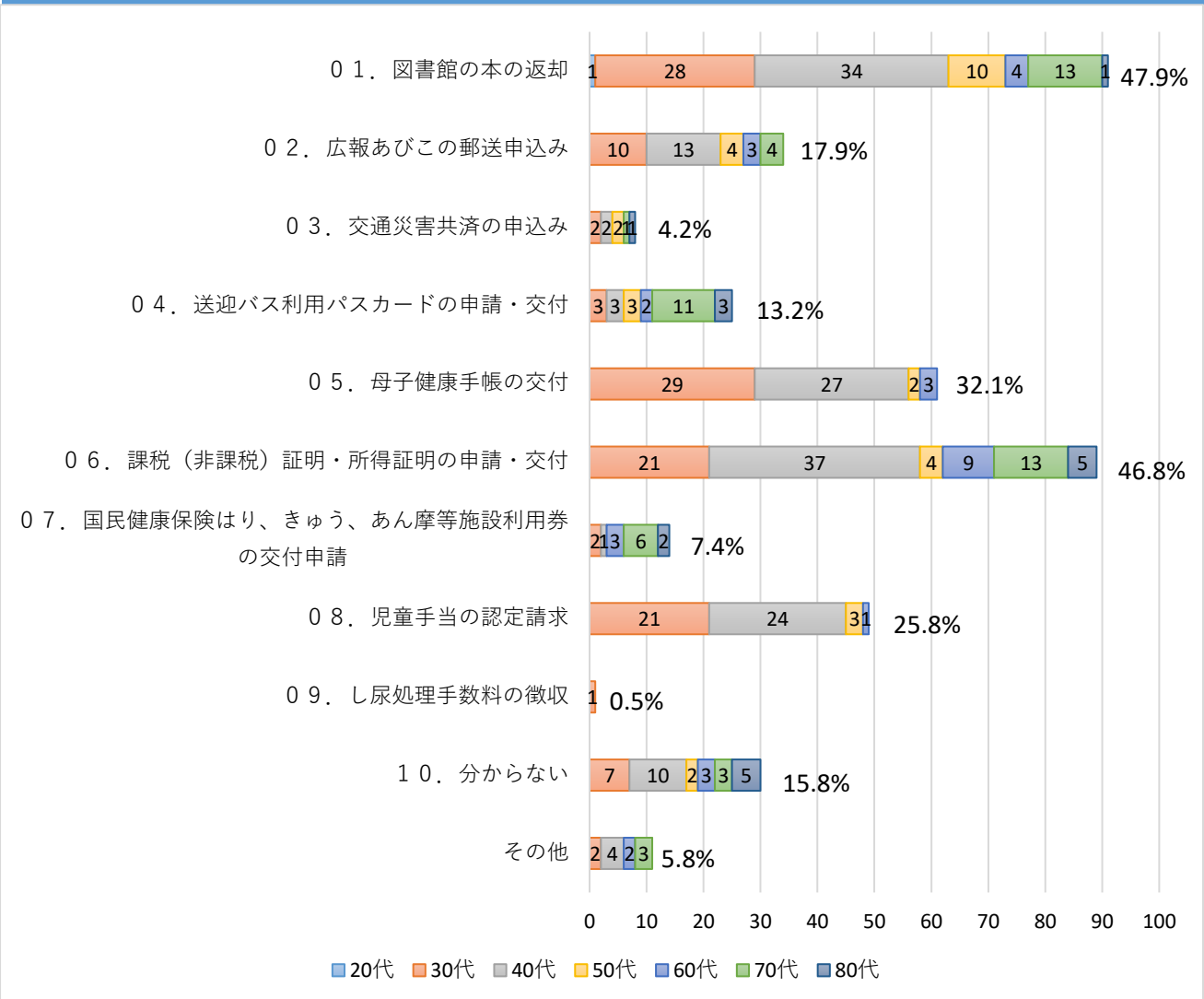
<コメント>

どちらもご存じの方は約3割弱に留まり、我孫子行政サービスセンター独自の利点である開庁時間の延長について周知が図れていないことが分かります。

土曜日開庁及び夜間開庁では、業務内容には制限がありますが、平日の開庁時間に来庁できない方などから多くのご利用をいただいています。これらの開庁時間にご利用される場合は、お手続き内容をご確認の上、ご利用ください。

問12 行政サービスセンターでは、様々な業務の取次ぎを行っています。あなたが知っている取次ぎ業務はありますか。（あてはまるものすべてお選びください。）

※開庁時間や内容により、常時の扱いとはならない業務もあります。



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を全回答者の中で割った数値となっております。

【その他回答】

パスポートの申請及び交付（同様の意見多数あり）

自動交付機（同様の回答複数あり）

各種書類申請（同様の回答複数あり）

役所への提出書類取り次ぎ

転入手続き

パブリックコメントの受付、チーパス交付

印鑑昭明、住民票

市役所が近く行政サービスセンターを利用したことがないので知らない。

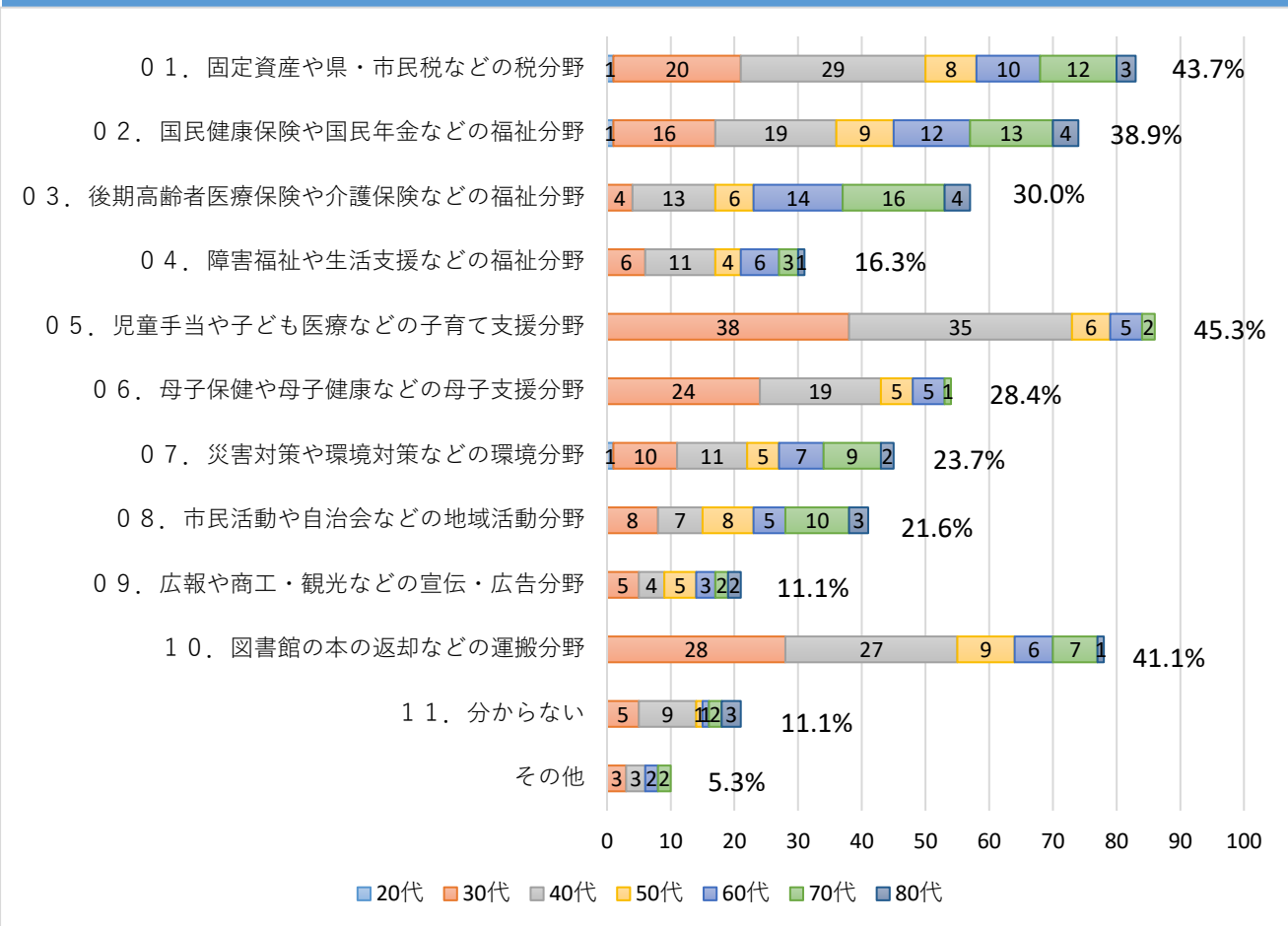
子ども医療費の償還払いの申請

1 から 9 まで知らないし利用したことがない

<コメント>

あらゆる取次ぎ業務について、過半数を超えて周知されている業務がないことが分かります。設問に提示させていただいた取次ぎ業務はごく一部の業務であり、行政サービスセンターでは、転入・転出等の住民異動手続きや住民票の写し・戸籍謄抄本等の証明書交付業務などの市民課業務の他にも、様々な取次ぎ業務を扱っています。行政サービスセンターの業務については、我孫子市のホームページ上にてご確認いただけますので、該当する行政手続きがあれば担当課にお問い合わせの上ご利用ください。

問13 あなたが行政サービスセンターを利用しやすくなると感じるのは、どのような分野の取次ぎ業務を充実した場合ですか。（あてはまるものすべてお選びください。）



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を全回答者の中で割った数値となっております。

#### 【その他回答】

確定申告関係（同様の意見複数あり）

保育園の利用申請手続き（同様の意見複数あり）

住民票、印鑑証明書の発行。

市営キャンプ場の申込

その時の（自分の置かれた）状況によってすべての項目で充実して欲しいのではないだろうか。あまりいい設問ではないですね。

自分が利用することになった場合は、その時に利用する分野が取次業務として充実していることが望ましいが、その必要になったことがないのでわかりません。

教育委員会など、特定の場所でしか手続きできない分野（事前に連絡することで、翌日以降に行政SCで手続きや購入ができるように郵送しておいてもらえると便利）

01から10まで利用したことがない

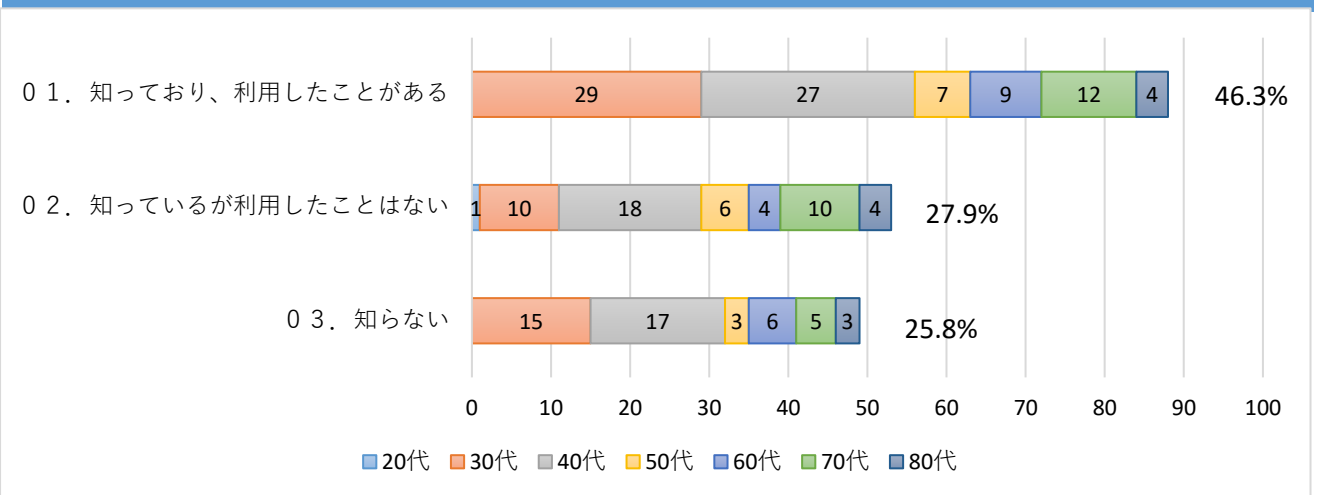
別地域の戸籍抄本取得、パスポート更新

#### <コメント>

子育て支援分野や母子支援分野など、特定の年代に多くの需要が生じている分野はありますが、全ての年代で需要が分散しており、どの分野においても充実した取次ぎ業務を行うことが重要であるということを改めて認識いたしました。

これらの内容につきましては、今後の行政サービスセンターの在り方を検討する上で参考にさせていただきます。

問14 行政サービスセンター以外にも、行政サービスの一環として、住民票の写しや印鑑登録証明書を取得できる自動発行機が市内5か所に設置されていることをご存じですか。



<コメント>

自動発行機をご存じの方が7割を超える結果となりましたが、同時に、自動発行機を利用したことがないという方は過半数を占めることが分かります。

自動発行機をご利用いただくには、暗証番号を登録した「あびこ市民カード」または「印鑑登録証・あびこ市民カード」が必要です。なお、自動発行機によるサービスは令和3年12月をもって終了し、令和4年1月から自動発行機によるサービスと同様に住民票の写しなどを取得できるコンビニ交付サービスを導入する予定です。コンビニ交付サービスをご利用いただくには、電子証明書を搭載したマイナンバーカード（顔写真付き）が必要となるため、マイナンバーカード（顔写真付き）をお持ちでない方や電子証明書を搭載していない方は我孫子市のホームページ上にて申請方法をご確認いただくか、市民課までお問い合わせください。

（自動発行機のご案内）

[http://www.city.abiko.chiba.jp/kurashi/jumin/shomeisho/jidou\\_hakkouki.html](http://www.city.abiko.chiba.jp/kurashi/jumin/shomeisho/jidou_hakkouki.html)

※「印鑑登録証・あびこ市民カード（水色で鳥模様のカード）」は、市民課及び各行政サービスセンター窓口で印鑑登録証明書を申請する際に必要です。自動発行機によるサービスが終了しても、廃棄しないようご注意ください。また、「あびこ市民カード（ピンク色でつつじ模様のカード）」は、自動発行機によるサービスでのみご使用いただけるカードです。自動発行機によるサービスが終了した後はご使用いただけません。

（マイナンバーカード交付申請のご案内）

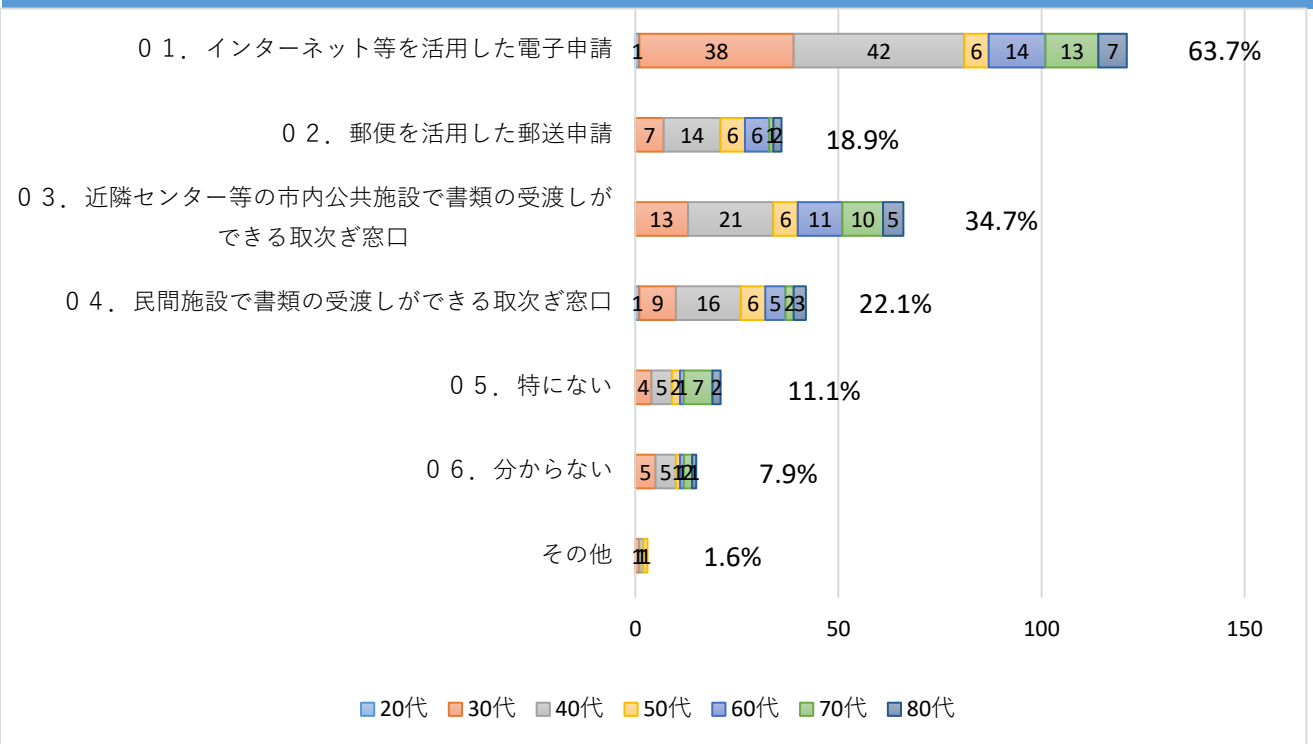
[http://www.city.abiko.chiba.jp/kurashi/jumin/mynumber\\_procedure/kojin-card.html](http://www.city.abiko.chiba.jp/kurashi/jumin/mynumber_procedure/kojin-card.html)

（電子証明書のご案内）

<http://www.city.abiko.chiba.jp/kurashi/jumin/denshishomei/shinseihouho.html>

※電子証明書には、利用者証明用電子証明書と署名用電子証明書の2種類があります。マイナンバーカード（顔写真付き）をお持ちの方でも、利用者証明用電子証明書を搭載されていない方はコンビニ交付サービスをご利用いただけません。また、申請は市民課窓口でのみ受付していますので、各行政サービスセンター窓口では受付できません。詳しくは市民課までお問い合わせください。

問15 行政サービスセンター以外に利用できる手続きや窓口として、あなたが活用したいと思う手段にはどのようなものがありますか。（あてはまるものすべてお選びください。）



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を全回答者の中で割った数値となっております。

**【その他回答】**

図書館の本の受け取り

東地区の小学校や中学校に空き教室がたくさんあるのでそういった学校に手続き窓口があるといいと思います。

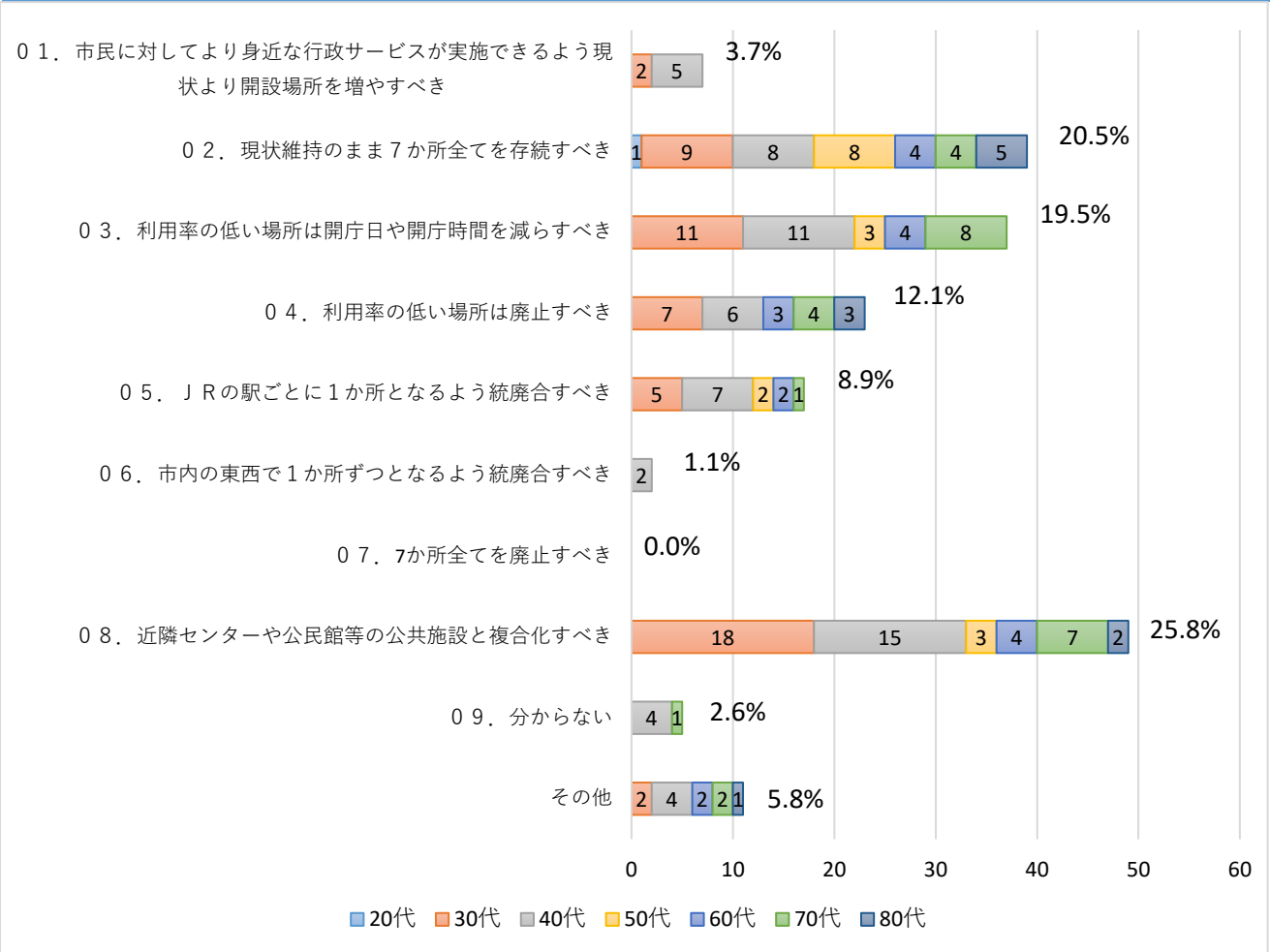
延長保育等の振込

**<コメント>**

事前に申請書を作成したり、申請と受取りの機会を分けるなどで、時間を有効活用できる手段が望ましいと考えている方が多いことが伺えます。

これらの内容につきましては、今後の行政サービスセンターの在り方を検討する上で参考にさせていただきます。

問16 市では、将来の人口を2040年時点で約10万人と推計していることや施設の老朽化などを鑑み、現在市内7か所に開設している行政サービスセンターの在り方について検討を進めることとしています。行政サービスセンターの在り方について、あなたのご意見をお聞かせください。



※複数選択のため、パーセントは当該選択肢を選んだ方を全回答者の中で割った数値となっております。



## 【その他回答】

インターネット等を活用した電子申請を充実させていくべき（同様の意見複数あり）

利用率が低い箇所は廃止するべき

5と8。

現状の7箇所を存続させつつ、近くに近隣センターや公民館等公共施設があれば、複合化しても良いと思う。

個人情報漏洩などセキュリティの問題があるかもしれないが、コンビニなどのATMを利用したり、宅配便など民間のインフラをもっと有効活用すべきと思われます。

利用率が低いという理由で廃止するのはよく考える必要があるかと思います。利用できる手段は多いのがよいが、その維持費用とサービスの質を考え、行政サービスとしての費用対効果のバランスをとりながらも引き続き質の高いサービスを期待しています。

我孫子駅以外は、JRの駅ごとに1か所となるように統廃合してもよいと思います。

行政サービスは市から一方的に住民へサービスする時代は終わっています。ほとんどの人がSNSを1日1時間は使っています。行政サービスは住民と協働で行うことを考えて下さい。

感じの良い的確な判断が出来る人、場所を残すべき

利用率や、利用回数、利用内容などの客観的なデータを示して、そのあり方を問うべき。

駅よりも居住エリアごとに分散してほしい。

## <コメント>

**全体として、利用率や立地などで統廃合を考えるべきだと感じる方が多いことが分かります。**

**他市の状況も参考にしつつ、今後の行政サービスセンターの在り方を検討する上で参考にさせていただきます。**