

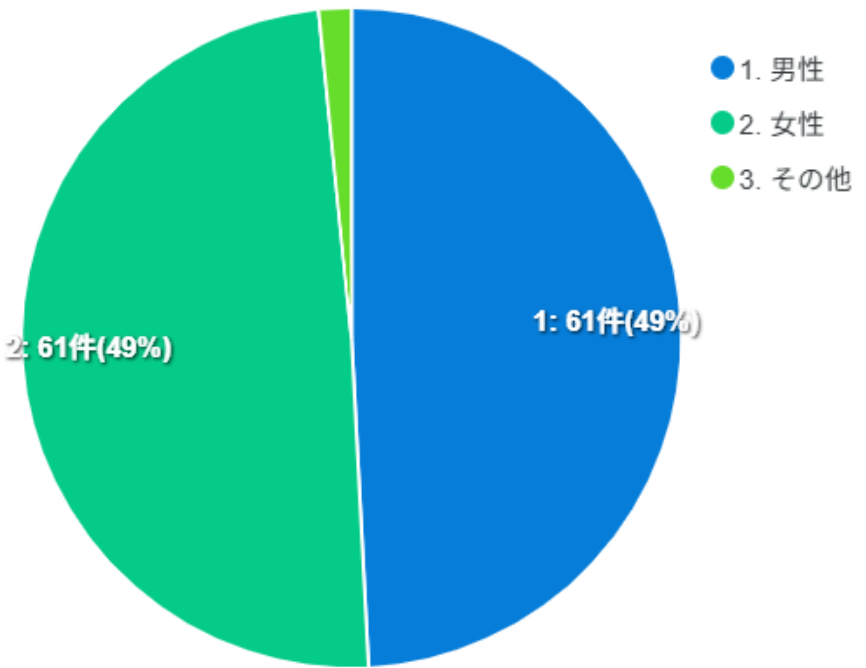
令和7年度第7回ネットモニターアンケート結果(窓口受付時間短縮に関するアンケート)

○アンケートテーマ	窓口受付時間短縮に関するアンケート
○対象者	おみたまネットモニター登録者 365人
○回答期間	令和7年12月15日～令和7年12月26日
○回答者数	124人
○回答率	33.9%

■基本情報

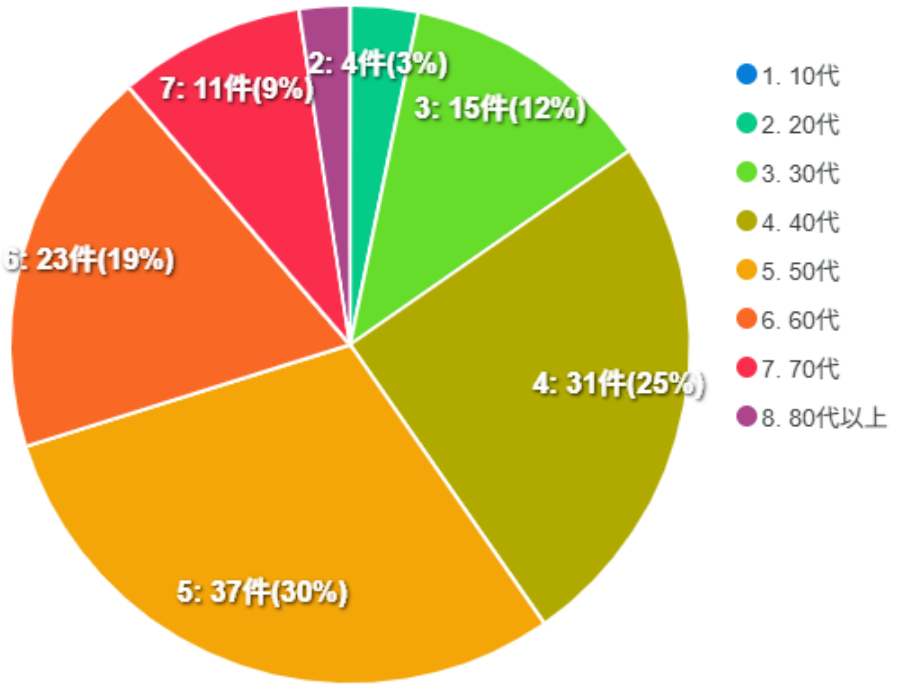
Q1. 性別

項目	人数	割合
男性	61	49%
女性	61	49%
その他	2	2%



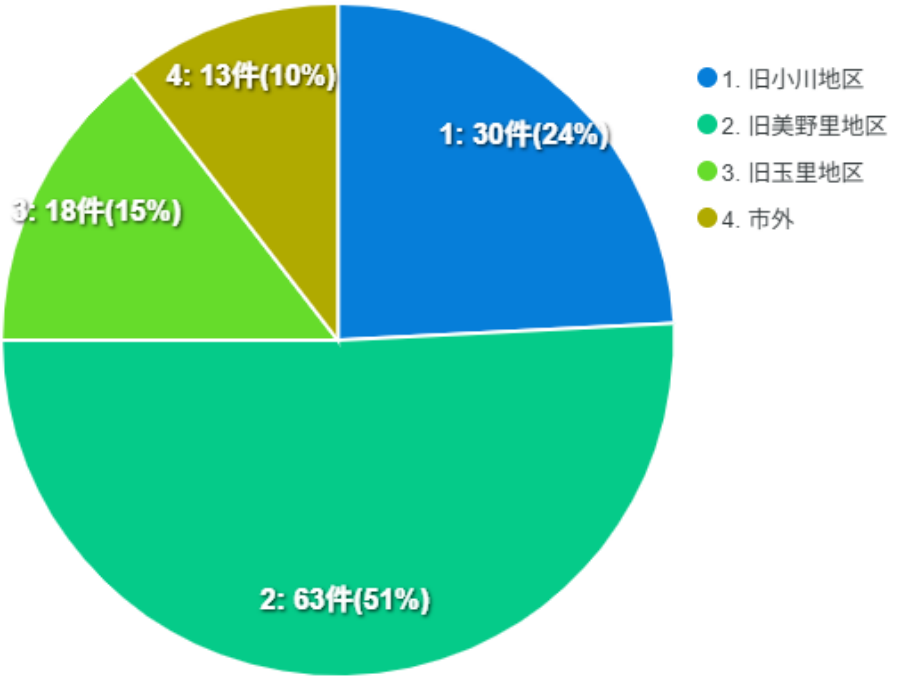
Q2. 年代

項目	人数	割合
10歳代	0	0%
20歳代	4	3%
30歳代	15	12%
40歳代	31	25%
50歳代	37	30%
60歳代	23	19%
70歳代	11	9%
80歳代以上	3	2%



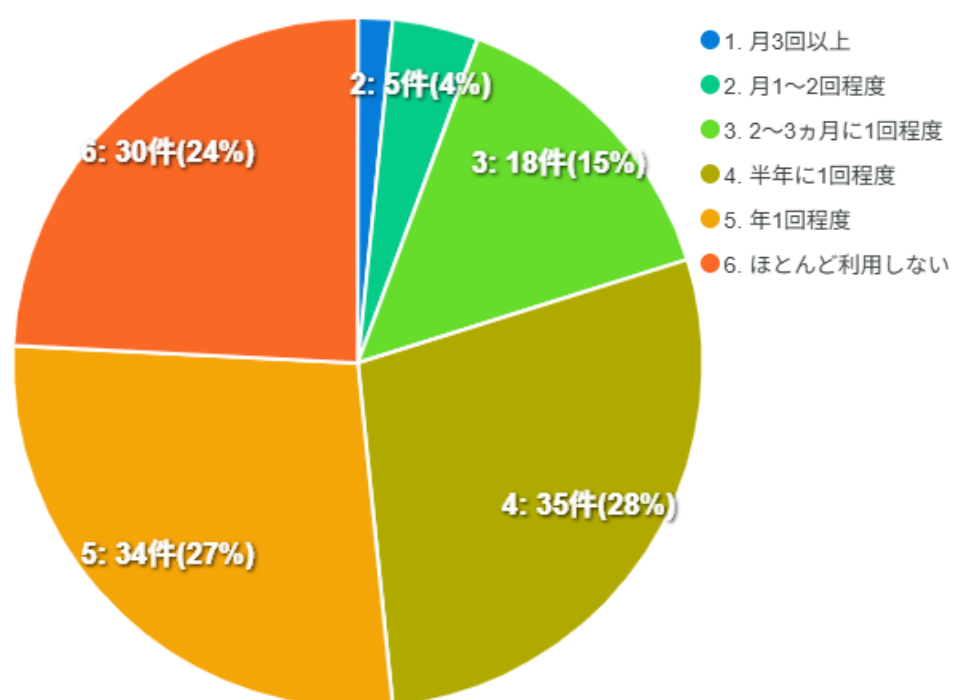
Q3. 居住エリア

項目	人数	割合
旧小川地区	30	24%
旧美野里地区	63	51%
旧玉里地区	18	15%
市外	13	10%



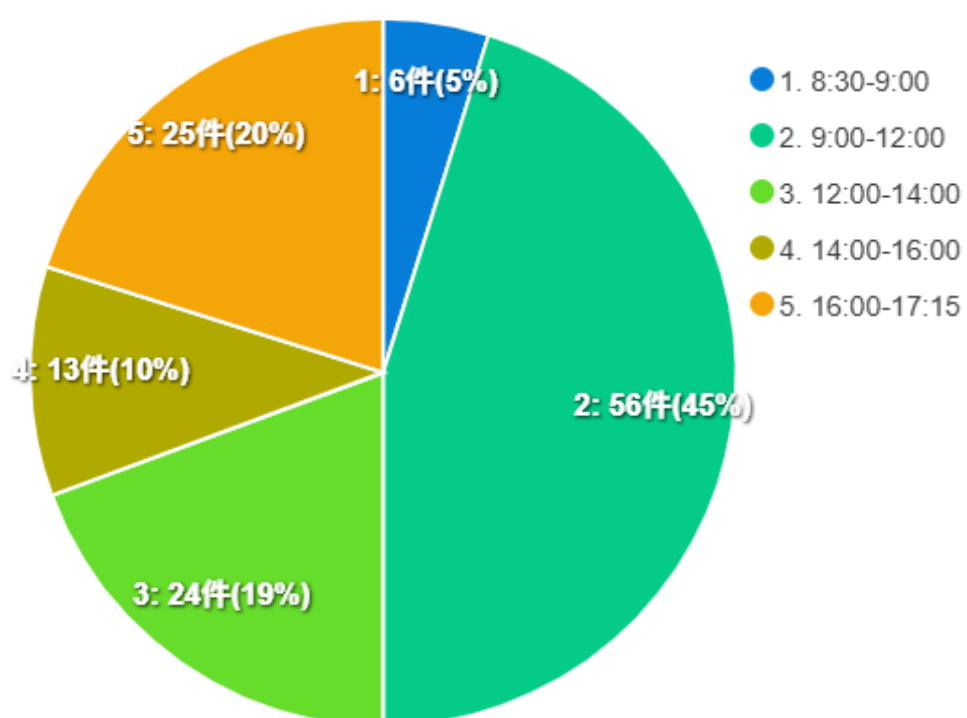
Q4. 窓口を利用する頻度を教えてください。

項目	人数	割合
月3回以上	2	2%
月1～2回程度	5	4%
2～3ヵ月に1回程度	18	15%
半年に1回程度	35	28%
年1回程度	34	27%
ほとんど利用しない	30	24%



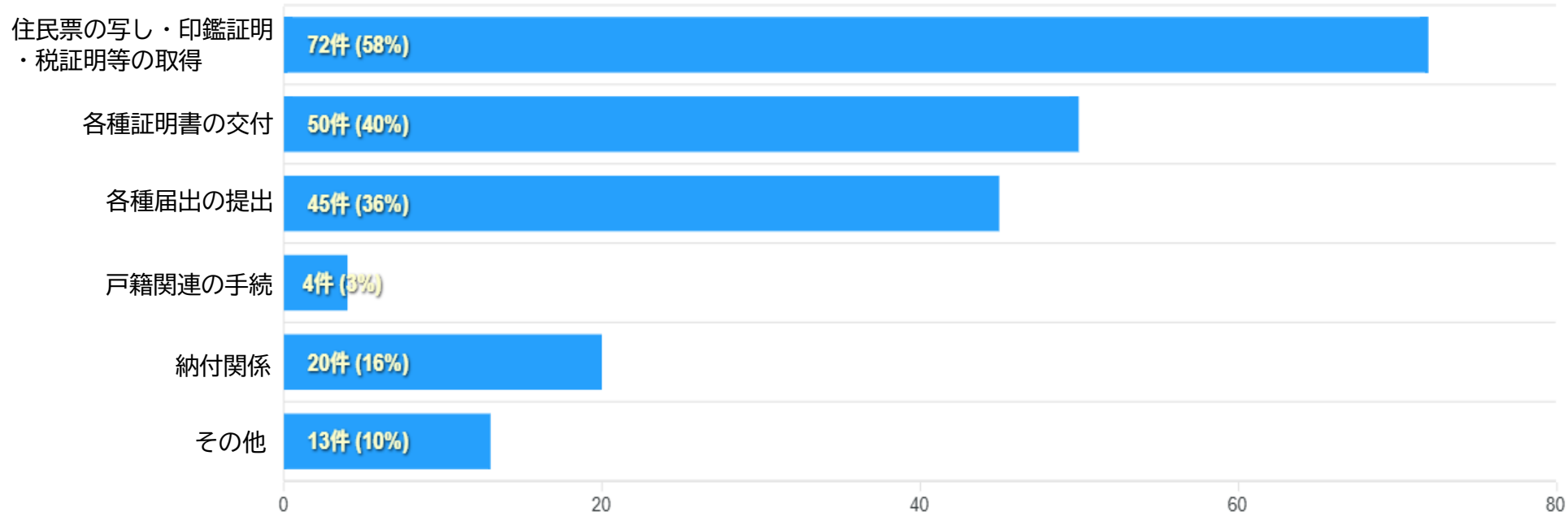
Q5. 窓口を利用する主な時間帯を教えてください。

項目	人数	割合
8:30-9:00	6	5%
9:00-12:00	56	45%
12:00-14:00	24	19%
14:00-16:00	13	10%
16:00-17:15	25	20%



Q6. 主に利用する窓口手続きの区分を教えてください。

項目	人数	割合
住民票の写し・印鑑証明・税証明等の取得	72	58%
各種証明書の交付	50	40%
各種届出の提出	45	36%
戸籍関連の手続	4	3%
納付関係	20	16%
その他	13	10%

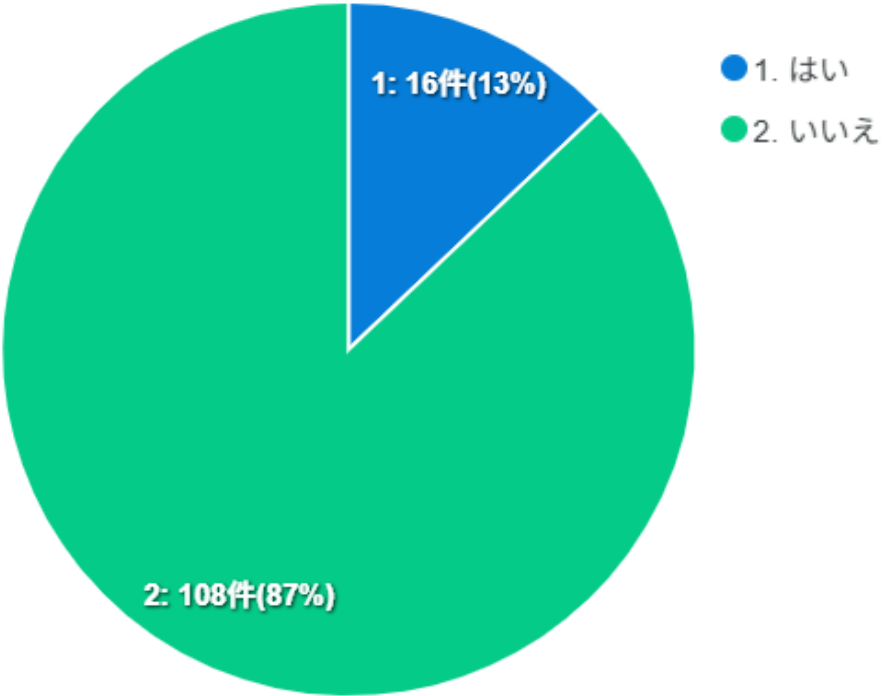


その他の回答

子ども関係
子どものマル福関連
婦人科検診助成券申請
国保加入手続き
マイナンバー
マイナンバーカード
住民票の郵送手続き
花火大会
粗大ゴミのシールを購入
子供の保育園関係など
マイナンバーカードの手続
パスポート申請
マイナンバー

Q7. これまで、オンライン申請、郵送などの手段を利用した経験はありますか。

項目	人数	割合
はい	16	13%
いいえ	108	87%

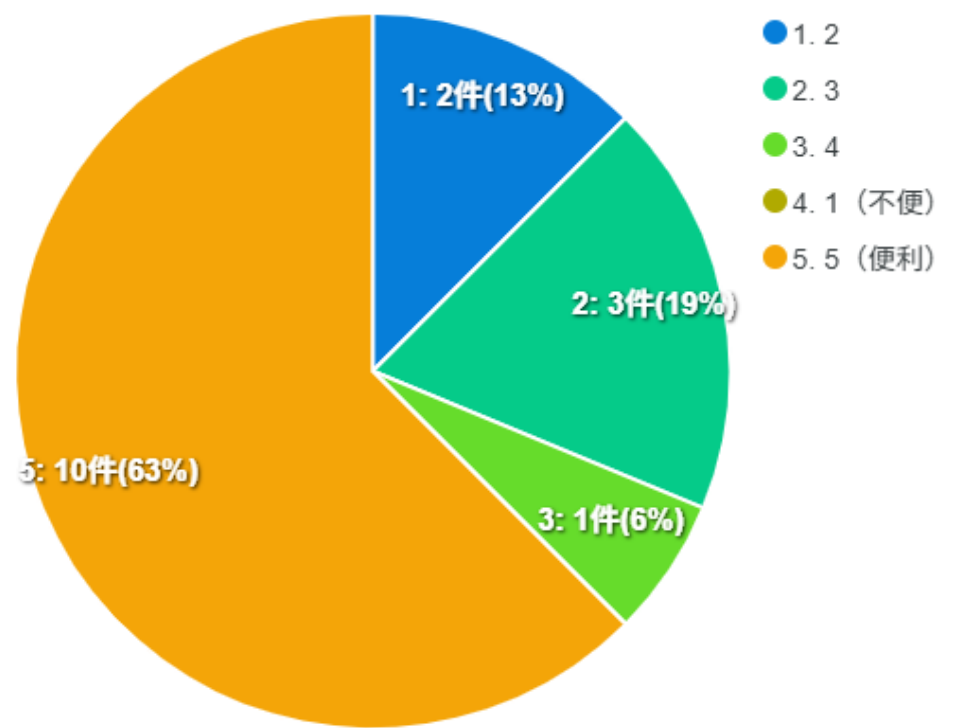


Q8. 「はい」の場合は、具体的に、利用した手続名を教えてください。

印鑑証明
戸籍関連の入手依頼
郵便局や、コンビニでの発行
コロナ等ワクチン接種の予約 国勢調査
障がい者認定更新か介護保険更新手続き？
手続き名は忘れましたが、郵送関係は近所なので直接持って行ってます。
郵送
確定申告
子育て応援金や保育料還付金での手続きで
戸籍謄本写しの請求
住民票
郵送での戸籍謄本取り寄せ
マイナンバーカードでの住民票のコンビニ交付
マイナンバー
戸籍謄本の取り寄せ
住民票、印鑑証明
住民票の交付

Q 9．オンライン申請、郵送等を利用した経験がある場合、その利便性を 5 段階で評価してください。
【Q 7で はい と回答した方のみ回答】

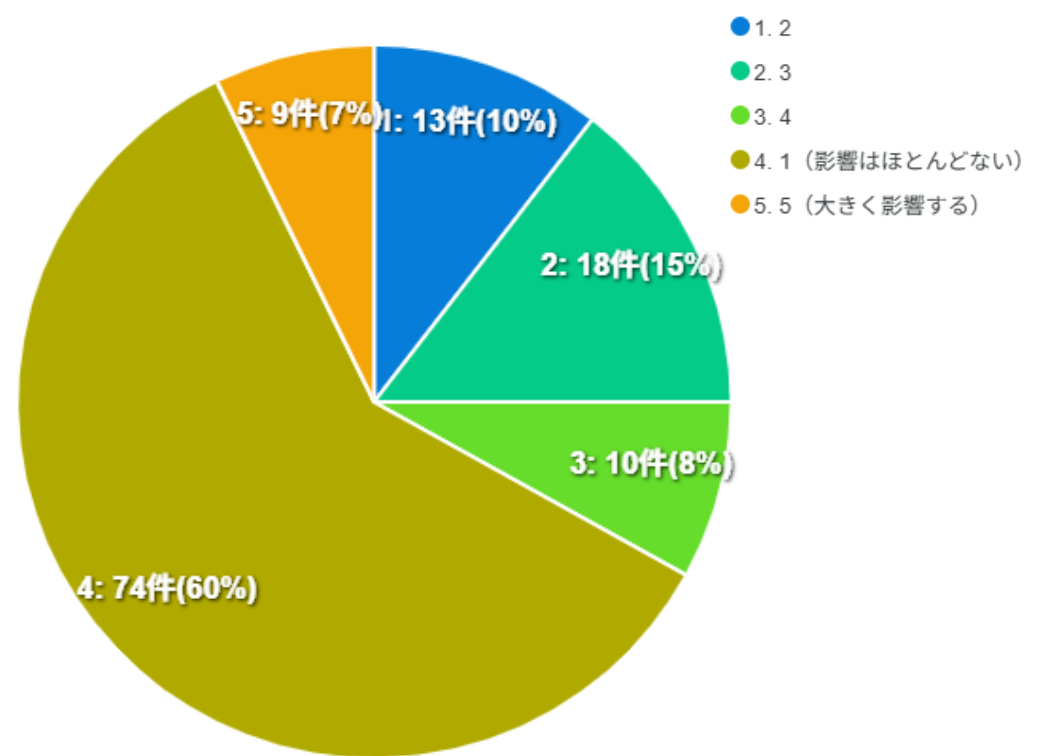
項目	人数	割合
1（不便）	0	0 %
2	2	1 3 %
3	3	1 9 %
4	1	6 %
5（便利）	1 0	6 3 %



■受付時間短縮の影響等について

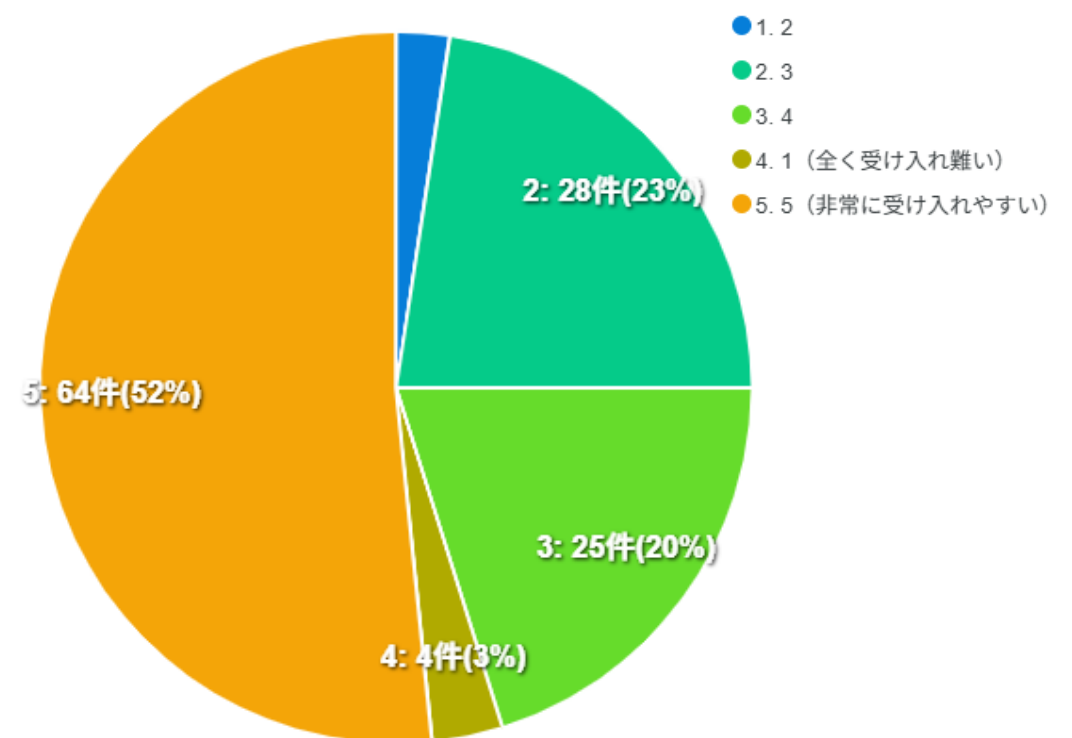
Q 1 0．窓口受付時間を短縮（例 8:45-16:30）することについて、生活にどの程度影響が出ると感じますか。

項目	人数	割合
1（影響はほとんどない）	7 4	6 0 %
2	1 3	1 0 %
3	1 8	1 5 %
4	1 0	8 %
5（大きく影響する）	9	7 %



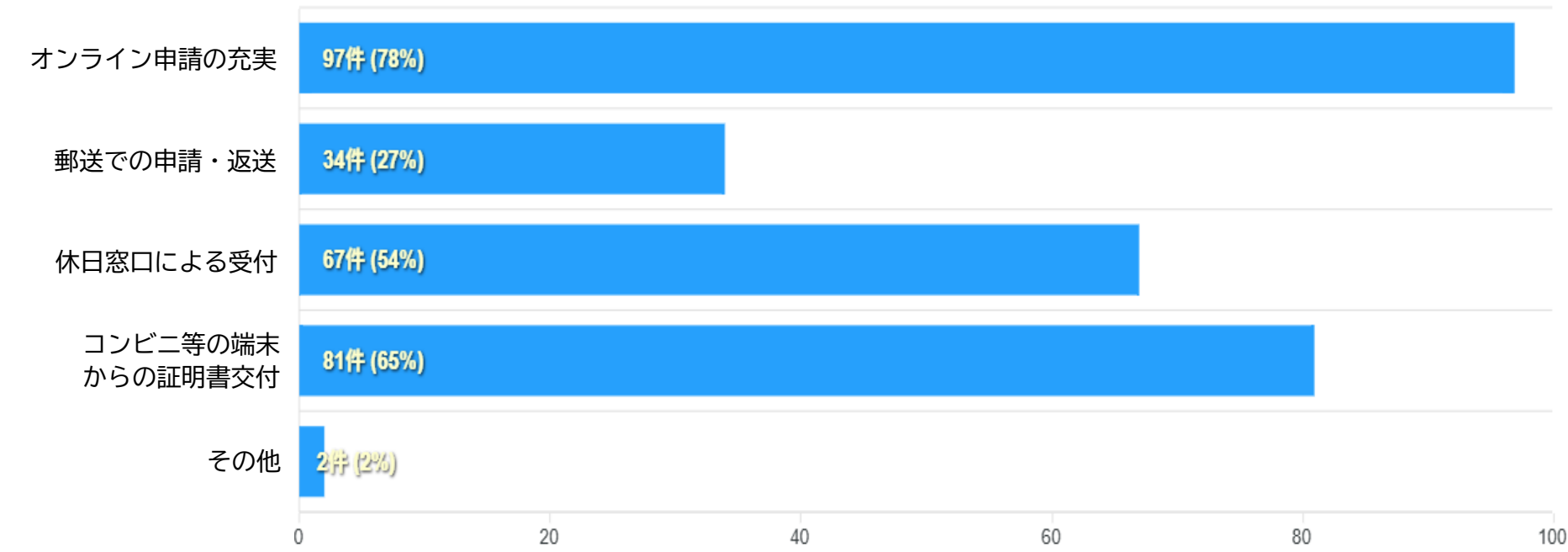
Q 1 1．受付時間短縮を前提とした場合、代替手段の利便性が高まれば受け入れやすくなりますか。

項目	人数	割合
1（全く受け入れ難い）	4	3 %
2	3	2 %
3	2 8	2 3 %
4	2 5	2 0 %
5（非常に受け入れやすい）	6 4	5 2 %



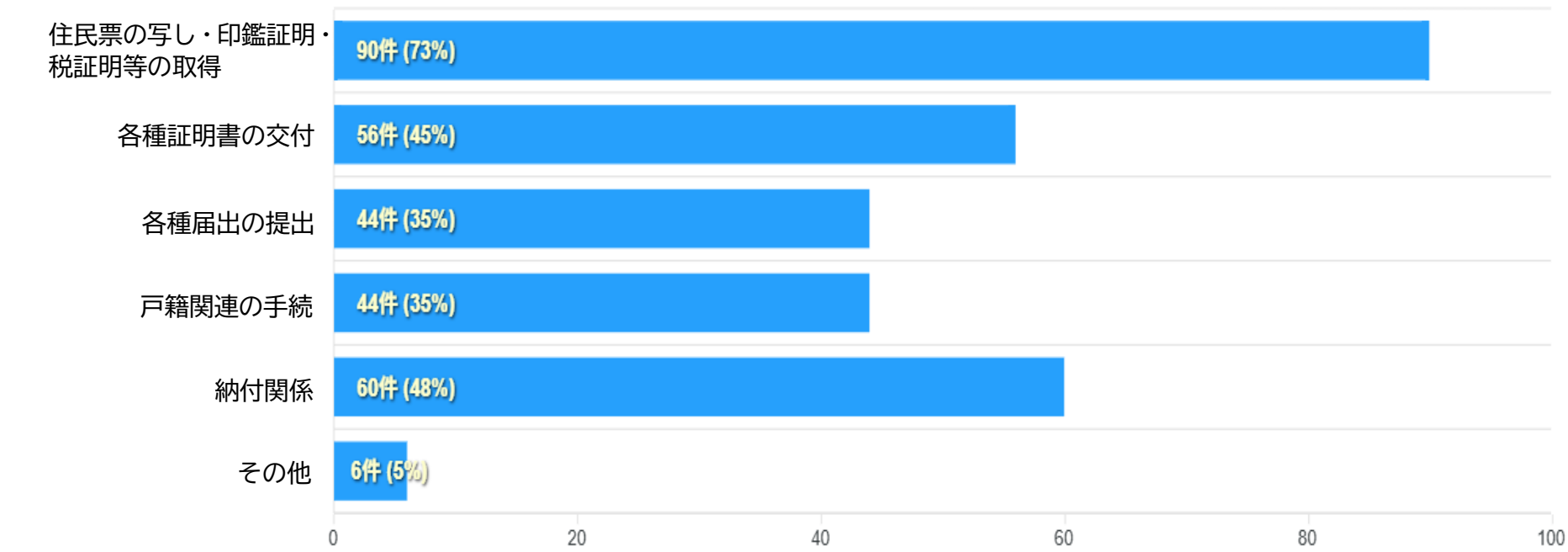
Q 1 2. 代替手段として重視するものをすべて選んでください。

項目	人数	割合
オンライン申請の充実	9 7	7 8 %
郵送での申請・返送	3 4	2 7 %
休日窓口による受付	6 7	5 4 %
コンビニ等の端末からの証明書交付	8 1	6 5 %
その他	2	2 %



Q 1 3. 窓口が短縮されても困らないと感じる手続きはどれですか。以下から該当するものをすべて選んでください。

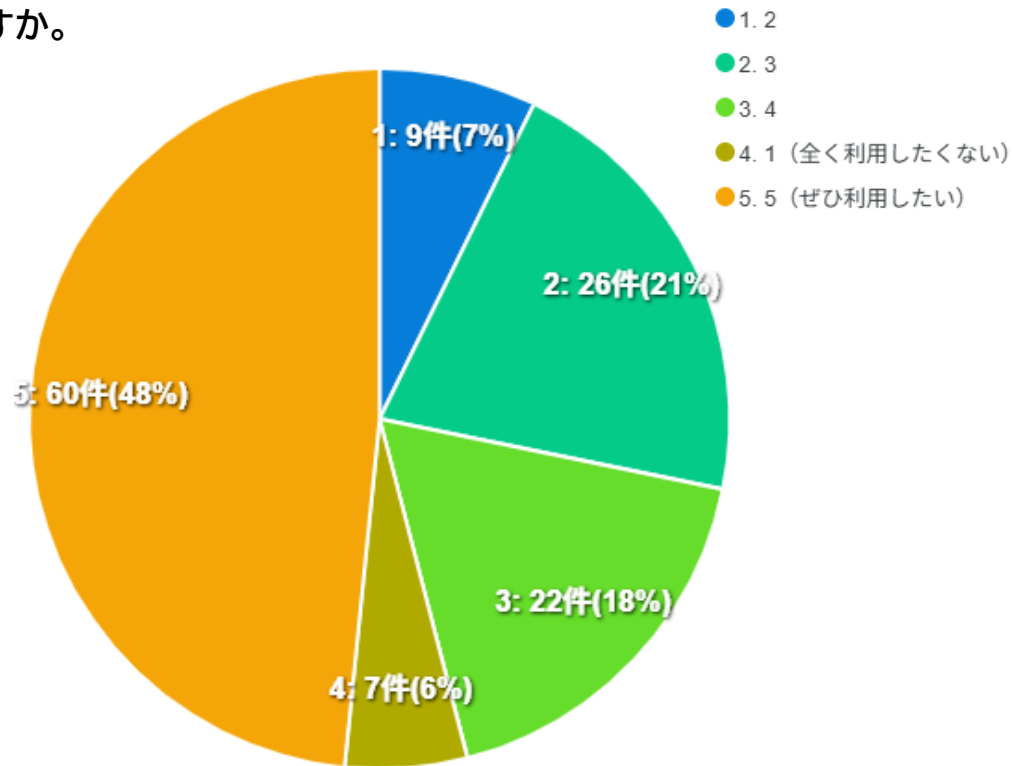
項目	人数	割合
住民票の写し・印鑑証明・税証明等の取得	9 0	7 3 %
各種証明書の交付	5 6	4 5 %
各種届出の提出	4 4	3 5 %
戸籍関連の手続	4 4	3 5 %
納付関係	6 0	4 8 %
その他	6	5 %



■代替手段の利用可能性と環境等について

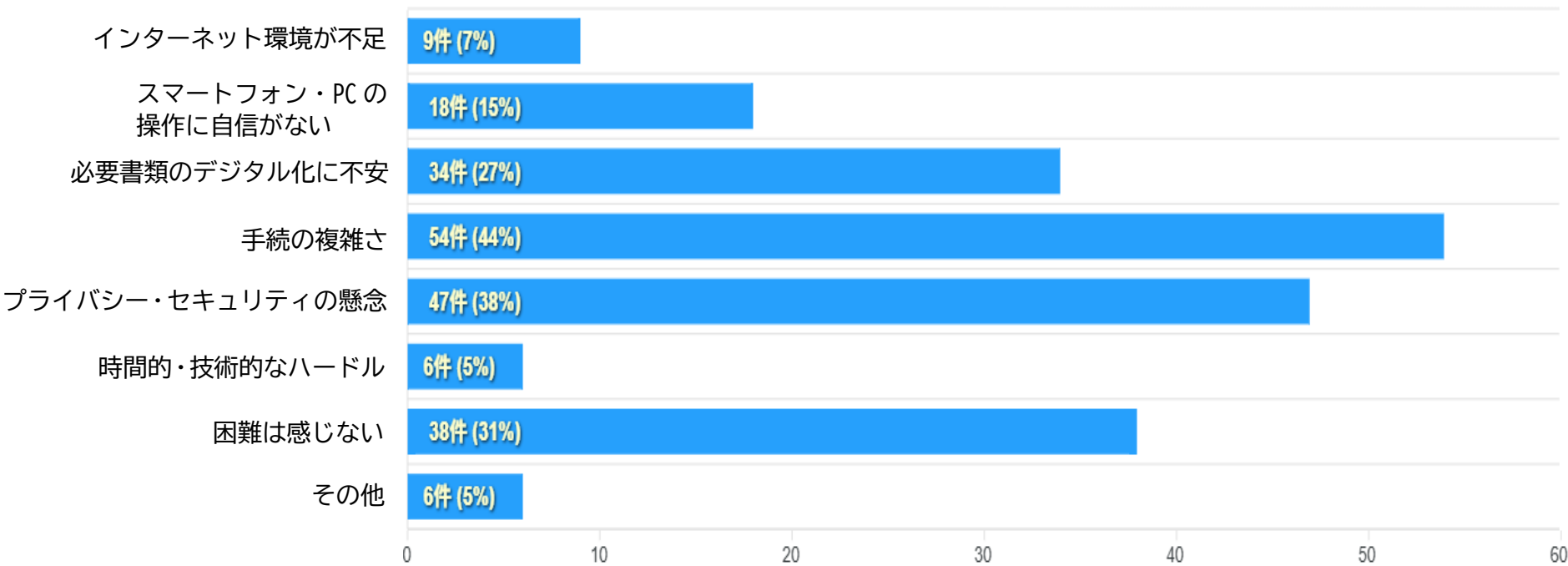
Q 1 4. オンライン申請を今後積極的に利用したいと感じますか。

項目	人数	割合
1（全く利用したくない）	7	6 %
2	9	7 %
3	26	21 %
4	22	18 %
5（ぜひ利用したい）	60	48 %



Q 1 5. オンライン申請を利用する際に困難な事を教えてください。

項目	人数	割合
インターネット環境が不足	9	7 %
スマートフォン・PC の操作に自信がない	18	15 %
必要書類のデジタル化に不安	34	27 %
手続の複雑さ	54	44 %
プライバシー・セキュリティの懸念	47	38 %
時間的・技術的なハードル	6	5 %
困難は感じない	38	31 %
その他	6	5 %

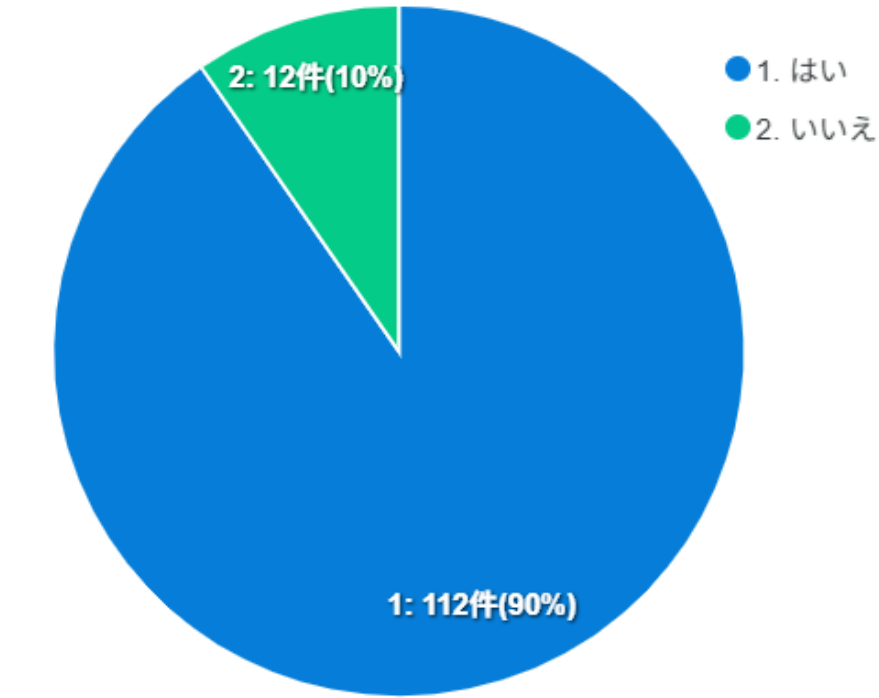


その他の回答

小美玉市で何がオンライン申請できるのかなどの情報が入ってこないで、できることを知りませんでした。
申請のたびに個人情報などを一から入力する事。マイページ登録等の初回のみとし、その後はパスワードやフェイス認証等で開けると非常に楽です。
その場で聴きたいことがある場合、直接聴けないことに不便さを感じる
スマホで申請した時、PC 画面サイズになっていないか不安である
今は何とかできているが年齢と共に大変になる
問い合わせ等のやり取り

Q 1 6．現在の窓口以外の場所での受付を検討してもよいと思いますか。

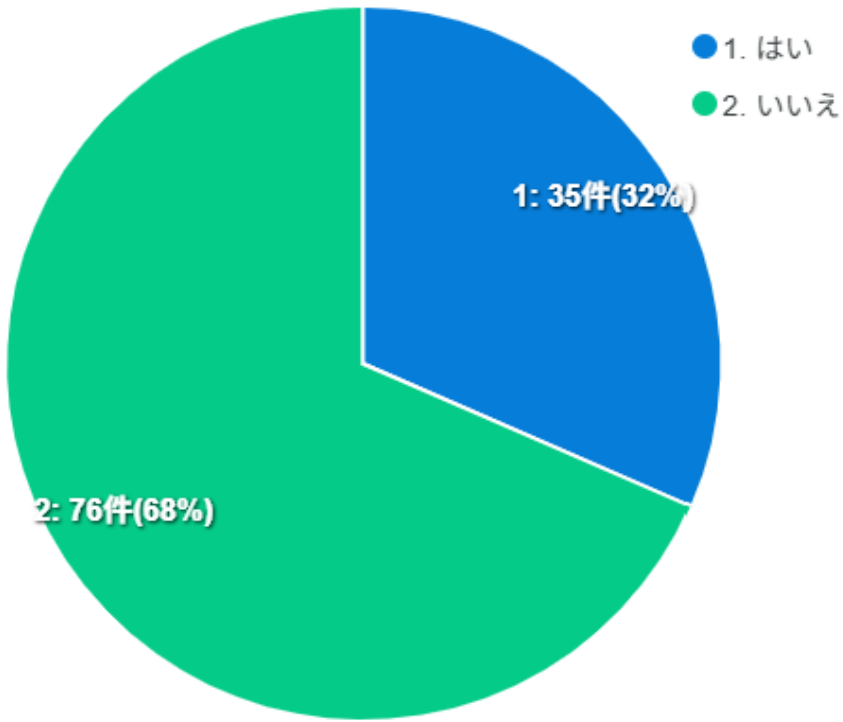
項目	人数	割合
はい	1 1 2	9 0 %
いいえ	1 2	1 0 %



■延長窓口について ※市内在住の方に伺います。

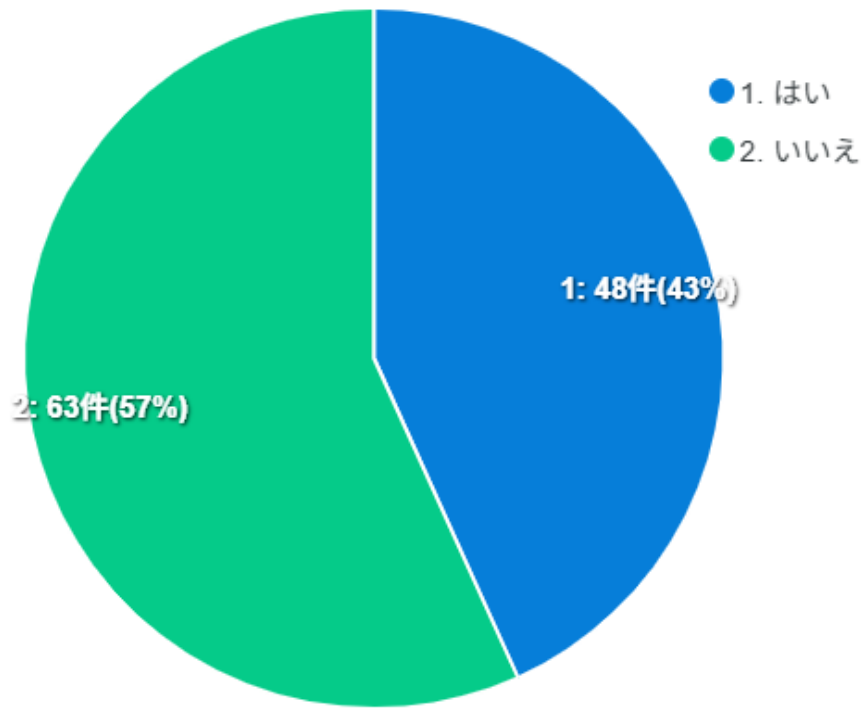
Q 1 7．延長窓口（毎週水曜 19:00 まで）を利用したことがありますか。

項目	人数	割合
はい	3 5	3 2 %
いいえ	7 6	6 8 %



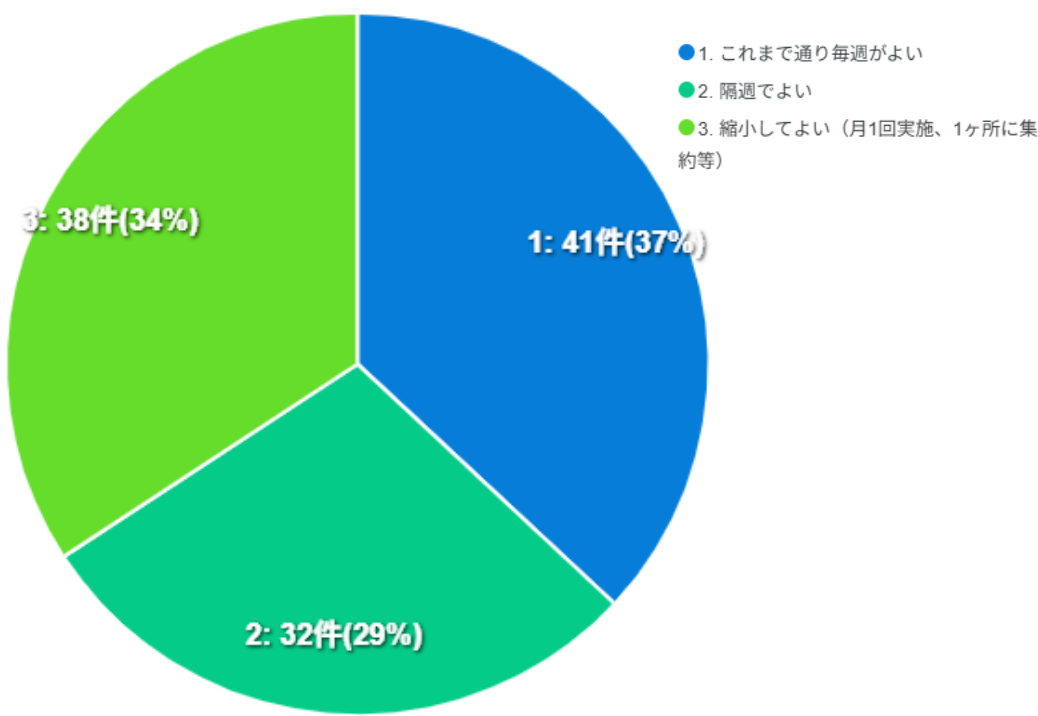
Q 1 8．延長窓口について、予約制とした場合（来庁時間の指定）利用したいですか。

項目	人数	割合
はい	4 8	4 3 %
いいえ	6 3	5 7 %



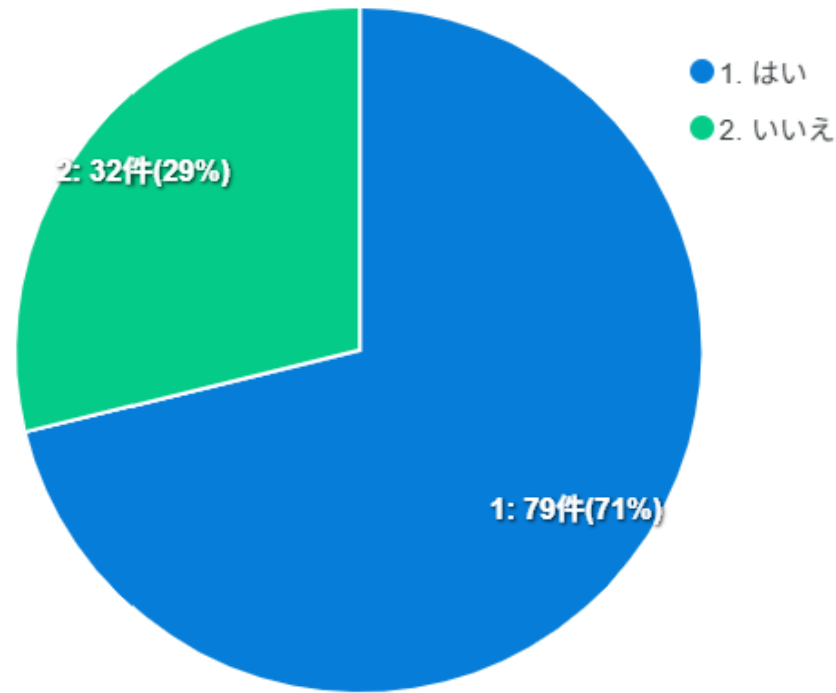
Q 1 9．延長窓口は、現在3ヶ所（本庁・小川支所・玉里支所）で実施しています。小川支所、玉里支所交互に隔週実施とした場合どのように思いますか。

項目	人数	割合
これまで通り毎週がよい	4 1	3 7 %
隔週でよい	3 2	2 9 %
縮小してよい（月1回実施、1ヶ所に集約等）	3 8	3 4



Q 2 0．延長窓口は必要だと思いますか。

項目	人数	割合
はい	7 9	7 1 %
いいえ	3 2	2 9 %



Q 2 1．「はい」を選んだ理由を教えてください。

平日夕方まで仕事をしている方にとっての利便性が高いため
仕事をしていると、市役所と同地域で仕事をしているとは限らず、書類の引き取りに休みを取る必要があったり、郵送もあるが費用負担が大きいと感じる方もいると思う。
家族が利用するから。日中は自営業者や高齢者以外にとっては、時間を作りづらい層が多いと思うため。
仕事休めない人にとっては必要と思う
日中は仕事があり、オンライン申請が不得手な方のためのサービスとして
私自身はあまり必要ではないがフルタイムで仕事をしている人には必要なのではないかとと思う
仕事帰りに行こうとしても窓口が閉まっている為
受付時間が短縮されるのであれば延長する日は絶対に必要だと思う。
8時半に行けばどうにか始業時間に間に合っていた人は延長窓口に行くことになると思う。
通常時間内に市役所へ行こうとすると仕事の都合上時間内に行くことができないため、休暇を取って行っているため
以前の仕事の時夕方間に合わないことがよくあった
仕事が帰りが遅いので、19時まで空いてる日があるとありがたい。
オンラインに不慣れな方は直接窓口に行く必要があるので、その様な方にとっては窓口延長は利便性が良いと感じる。
日中に役場に行けない人のためにこれは必要だと思う
平日の日中は仕事で窓口に行けないので、是非延長窓口は継続してほしい。
また、水曜日だけでなくもう1回やっていただくと安心します。
市民の為の市役所なんだから、短縮なんてしないでしっかりやれ！早く帰ろうとするな！
時間外が必要な方がいると思うから
定年などで時間に余裕があれば、比較的自由に手続きに行くことができますが、窓口の空いている時間帯に仕事があるような場合、延長していただける曜日があればありがたいと思います

働いている人は、仕事を休まずに利用することができる
仕事を休んで窓口申請は、相当な負担です。
特に申請事案がある時は、複数回になる場合もあります。
定時で終了すると仕事帰りでは間に合わないから
急に必要になった時に間に合うのは助かります
会社勤務している人にとっては、休暇をとらずに利用出来る
平日勤務している人が利用できるため
仕事で手続きできない人がいると思う
平日仕事の人が、延長時間に申請等で、利用出来るから。
仕事をしていると、どうしても必要な書類や手続きが出来ない事があるから。
自分自身は利用していないが、仕事終わり等で利用したい人はいるだろうと思う為。
必要な人もいる為
仕事で日中に行けないことが多いため
働いていて市役所の空いている時間に手続きが出来ない方がいると思うので
私はパソコン・インターネットに慣れ親しんでいるので（オンラインが充実すれば）不要だが、高齢者はそうではないだろうから、今は必要と考えます。
逆に言えば、世代交代が進んだ後では、廃止も視野に含めてよいと考えています。
昼は働いているので。
自分は利用することはないと思うが、仕事の都合で利用したい人はいると思う
働く主婦が多く、通常の時間では困る為。
現代社会では開庁時間に行ける人の方が少ない。
開庁時間の延長だけでなく、土曜しか休みがない・日曜しか休みがない・平日しか休みがない人もいるので土日祝日も開庁して欲しい。
自分は利用する機会はあまりないが、現在利用している方もいると思うので、いきなりは無くせないと思う。利用者数を見ながら段階的に縮小するのがよいと思う。
どうしても予定がつかず、必要な時もある。
オンラインで全て済むなら、必要無くなると思う
延長窓口がない場合役所の開庁時間に行くには欠勤欠席をしなければならない すべての人に有給があるとは限らない
平日の１７時までに行くのが困難な職種が多いと思う。
手続きをする為に早退をしたりしなければならない場合も。
一つの手段としてあってもよい
平日仕事で休みが取りづらい人であった方がいいと思います。土日祝日休みの人を基本に考えるのはおかしいと思う。
仕事の都合で遅い時間になる事がある
通常、平日に日勤で仕事をしている人にとっては、１７時や１８時まで仕事なので、１９時までやっていることは、ありがたい。
仕事柄必ずしも通常時に行けない方もいるので、その人のためにもあれば助かると思うから
わざわざ休みを取らなくても仕事帰りでも行きやすくなるため
私は、無くても良いと思いますが、まだまだネット環境が無い方（特に高齢）には必要かと思います。
仕事をしている方は中々１６時３０分までには行けないと思うので、
昼間の時間にまにあわないときがあるため
代替手段に困難を感じる人がいるから
緊急で利用する場面が多い為
平日は仕事でなかなか市役所に行けないので。
ネットの手続きができない人やその時間しか利用できない。という人もいると思うので
ただ、現在の利用率がわからないので１０％程度なのであれば必要はないように思う
仕事等の都合昼間来れない人もいるから。
仕事が終わってからや、子供と一緒にいかななくてはならない時に必要だから。
仕事が終わってから手続きが出来る
仕事が終わってからでも行けるから。
仕事後に寄れる人もいるから
日中仕事や学校で来れない時は便利
利用者がどれだけいるのか分かりませんが、勤務時間中に来庁出来無い方が困ってしまう。
小美玉市外に通勤している方等、通常の窓口受付時間に間に合わない方向けに、延長窓口や休日窓口は必要だと思う
仕事終わりに行きたい時があるため、休みが週末なので
どちらでもよい気もします。
どうしても必要な場合があるかもしれない
延長窓口の時間しか利用できない人がいるかもしれないから。
サラリーマンなので
仕事などで通常の窓口の時間では間に合わない人もいるから。
平日昼間に窓口へ訪れることが困難な人のために延長窓口は必要だと思う（予約制にすることが大切かもしれません）。
時間が合わないため
基地勤務の方で「延長窓口は助かる！」と聞いたことがあるため。
営業時間内に行けない方はいるのではないかな？
勤務などで都合が悪い方もいらっしゃると思うため
仕事の帰りに行けるので延長窓口はありがたいと思います。
サラリーマンの人たちにとって利用しやすいと思う。
仕事のため日中は行けない

会社員は行く時間がないため必須です
平日仕事に行くことになったら、延長窓口は欲しいと思う
窓口しか使えない人にとっては、時間の制限はない、フルタイムが望ましい
役所の方も同じなので分かると思いますが、役所が開いている時間に働いている人が大半です。その方が利用できなくなるのは納得いきません。
便利
平日は仕事で休みが取れないことや、夜の帰宅時間も遅くて通常の時間帯に手続きができないため

Q 2 2. 「いいえ」を選んだ理由を教えてください。

仕事をしていないので、時間内で用事ができる。
延長窓口よりオンラインで受付などのほうが費用対効果が高いのでは？
働く人のためにも、定時で帰れるほうが良いと考えます。
・使ったことがない ・必要性を感じない
今まで利用した事がないので
土日窓口が良い。
利用しないから
一度も使用したことがない
仕事の都合で行けない事が主な理由だと思うが、必要であれば休暇や外出許可を取るべき。
仕事の関係で延長時間にも完全に間に合わない
スマホ、pc でのオンラインや、コンビニで証明書を交付を拡充していただけるなら窓口の延長は必要ない考える
今の時間帯で用が足りているから
利用しない。不便に感じたことがない。
オンラインで完結するならば
平日の休みがあるので必要性を感じないから。
代替手立てが分かりやすく、容易である事、前提！
時間内に利用するようにすればよい。
基本的に開庁時間のみでよいと思う
利用する市民が少ないと思うので、人件費削減していいと思います。
そんなに需要があるものかわからないので、人件費など無駄になるのではないか
休日が平日の為
利用頻度がない為
オンラインで充分
人件費無駄
いろいろな職業の方達に公平な利便性を考えた時、休日窓口を充実させる事が最適かと思います。
延長せずとも事が済んでいるので必要性を感じられないから。
3ヶ所も必要なのか？どの程度の利用状況なのか、参考に現状を載せるべきだ。
そこまで利用していないので。
正規取扱時間帯内のみで全く問題ないから。
利用しない
時間外に行く必要がないから
利用したことがない
オンライン申請やコンビニでの住民票等の交付など、デジタル化が加速される昨今、窓口の縮小や延長の縮小は必要な対策と存じます
職員の負担になる

■自由意見・要望

Q 2 3. 窓口受付時間の短縮に関して、ご意見・ご提案があれば自由にお書きください。

受付時間の短縮には賛成ですが、これ以上、美野里の本庁に行かなければいけない案件が増えない事を願います。
役所の手続きが来庁以外の手段のできるのであれば窓口時間は短縮して良いと思います。
コンビニをもっと有効に活用出来ると良い。
短縮するなら、その分違う曜日を延長に充てるなどしてほしい。
また、延長窓口も月に1回以上は全ての課を開けていただけると助かります。
平日仕事している市民にとっては使いやすい市役所であってほしいと思います。
オンライン申請は高齢者にとってはなかなか厳しいと思います
市民の為に市役所なんだから、時間短縮なんてしないでしっかりやれ！
楽はするな！
以上！
郵便局やコンビニでの利便性を高めて欲しい

時間外を実際に利用している方はどのくらいなのか 比率を公表してもいいのではないか　その上で検討結果を示してほしい。
市役所各課打ち合わせ、会議は、平日昼間であり、昼間働いていながらは無理です。そのため私は仕事を辞めました。 定年延長して働く人が増えています。 せめて、市民が手続きや相談窓口は、受付時間を保っていただきたいと思います。
私は　平日窓口は 2、3 時間だけだって平気です。
今はフリーなので、不便は感じないが、ただ、本所ではないのという言葉を聞くたびに、ここは何処だったか？と、残念に思う事がある
短縮してもいいと思う　その分マイナポータルで出来ることを増やしたり便利にしてほしい
私達の世代ぐらいまでなら、何とかオンライン申請など出来ますが、高齢者やネット利用が難しい人には窓口に行く必要がある ので、短縮は毎日ではなく週何回などの方がいいと思います。 オンラインを利用出来る様にするなら、しっかりとしたシステムを作って欲しいです。 小美玉市のホームページは、分かりにくく使いにくいと思います。
休日に利用する為、特には影響はありません。
オンラインで手続きができるものがあるならば、もっと宣伝してほしいです。知りませんでした。
特にありません。
戸籍に関するモノであれば、何時でも受け付ける事を知らない人が少なくない。　その辺りを、もう少し知らしめるべきでは？
特になし。
延長窓口は交互にし毎週 3 カ所の何処かが開庁していればいいのではないだろうか
午後短縮や午前なし午後延長などパターンが合っても良いと思う
個人的には影響ないので問題ないと思います。延長も仕事盛りの人が利用する機会が多いのかな？と思うので事前にネット予約 ができるとお互いいいかもしれないです。2 年前に戸籍謄本を取りに美野里支所の延長時間を利用しました。慣れない人が対応 したため不足だらけで。。不足分を取りに 2 回目も延長時間を利用しました。延長がなかったら戸籍謄本取るだけで仕事を 2 日 休むことになる所でした。 延長はある方がいいと思います。
窓口受付時間は、17 時 15 分までという印象が強いので、単純に短縮と聴くと疑問を持たれる方が多いように感じる。 小美玉は、とくに酪農や農業する方が多い地域で年配の方も多いかと思われるので、時間短縮は避けた方が無難だと思います が、職員の働き方を変えるのが本来の目的であれば、短縮に代替えの事務が出来ると良いと、と思いますが、年配の方は、代替え 案にもあった、オンラインや郵送、コンビニでの手続きは、正直面倒だし、逆に手間が、かかるので不安になる方が増えるの ではないかと考えます。
窓口受付の始まり時間を 9 時からとかの短縮も良いのでは？と思います
今後、例えば死亡届や婚姻届などのオンライン化などが法的に可能になるまでは、本所での受付が可能であれば良いと思いま す。
オンライン申請をした際、不備があった時のフォローとかがしっかりしていれば、申請した側は安心出来ると思うが、逆に市役 所側の負担が増えるのではとの懸念がある
全ての平日を短縮にするのであれば、月に 2 回ほど土曜日に窓口をあけるといいのではと思います。その場合は 1 日じゃなくて 半日だけでも良いので。
今の時代、ひとりひとりの勤務時間を少なくする事が必要なので、最適なローテーション(交代・当番制など)の範囲で短縮して ください。
人間的なものであるなら、ネットで済む方法を充実させてほしい。
羽鳥出張所で出来無い受付(印鑑登録など)が出来る様にする事も方向性の 1 つになります。 職員が対面に対応した方がお年寄りには安心感があります。マイナ保険証に苦労しているお年寄りが多く見受けられています。
時間短縮はいいと思う。 けど週 1 くらいは延長時間があった方がいいと思う。 マイナンバーなどの更新は子供も本人確認が必要なので学校終わり、仕事終わりで行くしかないのでは時間が間に合わないとか があるので
パスポートの受け取りも、小川や玉里支所でしてください！！ 七月からパスポート更新料が値下げされるので、更新しますが、本庁まで行くと時間がかかるので、切実をお願いします！！
労働者（公務員）に対しての労働に対する考えが、遅れているところがあると思う。
メリハリでワークライフバランスとコストダウンの両立をご検討願います
延長していた曜日があるように、短縮の曜日に限定するなど導入し易いし、受け入れ易いのでは。
インターネット時代ですが全ての方が対応できる訳ではないからです。
休日の対応が可能であれば時間短縮しても不具合はない
人口の多数がサラリーマンであることを考えれば、窓口延長または休日開設は必須であると思います。働き手人口を増やすため にも、サービスの充実をご検討ください。 パソコンも、意外に周囲には使っている人が少ないです。個人的にはオンライン化はありがたいですが、多数の人にはそれほど ありがたいものではなさそうです。 余分な手数料がかからないのであれば、コンビニなどの代替窓口開設が、一番いい方法ではないかと思います。ただし、セキュ リティの強化と、操作の簡便化は必須です。
延長窓口を予約制にするのであれば、他の曜日も選択できたら良いと思いました
働き方改革等で時短やオンライン化が進むのは理解できます。便利になるのであれば賛成です。ただ、役所の方も同じなので分 かるとは思いますが、役所が開いている時間に働いている人が大半です。そういう方たちが必要なときに利用できなくなり不便を 被るのは納得できませんので、きちんと代替案を提示していただきたいです。