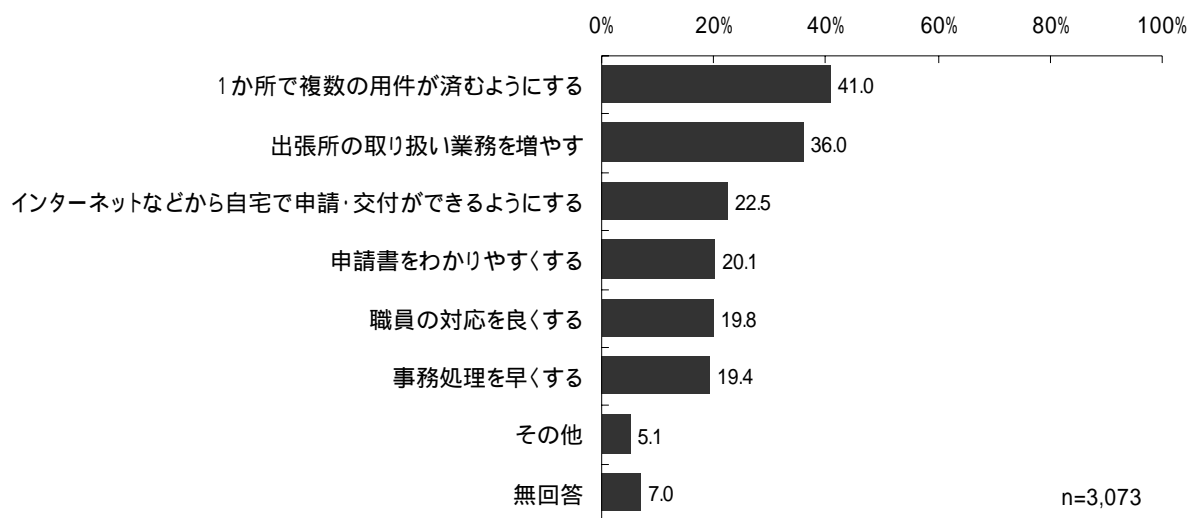


(4) 窓口サービスへの要望

問4 あなたは、窓口サービスに対して、特に力を入れてほしいと思うことは何ですか。
次の中から2つまで選んで、をつけてください。

窓口サービスへの要望については、「1か所で複数の用件が済むようにする」が41.0%で最も高く、これに「出張所の取り扱い業務を増やす」(36.0%)、「インターネットなどから自宅で申請・交付ができるようにする」(22.5%)、「申請書をわかりやすくする」(20.1%)の順で続く結果であった。

図 28 窓口サービスへの要望



【属性別の傾向】

「性別」では、大きな特徴は見られなかった。

「性別・年齢別」では、男性の20～40歳代(40.4%、37.2%、35.6%)と女性の20～30歳代(38.4%、34.9%)で「インターネットなどから自宅で申請・交付ができるようにする」が高いのに対し、男性の70歳以上(8.8%)と女性の60～70歳以上(7.9%、4.2%)で低くなっている。

「居住地域別」では、東部地域で「出張所の取り扱い業務を増やす」が53.5%と高いのに対し、中央地域、西部地域ではそれぞれ15.5%、12.4%と低かった。

表 5 属性別の窓口サービスへの要望

(単位:%)

| 属性 | | 件数 (n) | 1か所で複数の用件が済むようにする | 出張所の取り扱い業務を増やす | インターネットなどから自宅で申請・交付ができるようにする | 申請書をわかりやすくする | 職員の対応を良くする | 事務処理を早くする | その他 | 無回答 |
|-------------|-------------|-----------|-------------------|----------------|------------------------------|--------------|------------|-----------|------|------|
| 全体 | | 3,073 | 41.0 | 36.0 | 22.5 | 20.1 | 19.8 | 19.4 | 5.1 | 7.0 |
| 性別 | 男性 | 1,214 | 38.9 | 33.9 | 24.4 | 18.4 | 19.3 | 22.3 | 5.2 | 6.6 |
| | 女性 | 1,822 | 42.8 | 37.5 | 21.2 | 21.1 | 20.3 | 17.4 | 4.9 | 6.9 |
| 年齢別 (男性) | 20歳代 | 89 | 29.2 | 33.7 | 40.4 | 21.3 | 21.3 | 22.5 | 4.5 | 3.4 |
| | 30歳代 | 183 | 37.7 | 31.7 | 37.2 | 12.6 | 19.1 | 17.5 | 9.8 | 2.7 |
| | 40歳代 | 191 | 37.7 | 29.8 | 35.6 | 9.9 | 18.3 | 22.0 | 7.3 | 6.8 |
| | 50歳代 | 205 | 31.7 | 35.1 | 27.8 | 15.6 | 18.0 | 23.9 | 3.9 | 7.8 |
| | 60歳代 | 306 | 47.4 | 36.9 | 14.7 | 21.6 | 22.5 | 24.2 | 3.9 | 4.2 |
| | 70歳以上 | 238 | 39.5 | 33.6 | 8.8 | 26.5 | 16.4 | 22.7 | 2.9 | 12.6 |
| | 年齢別 (女性) | 20歳代 | 151 | 43.7 | 25.2 | 38.4 | 20.5 | 24.5 | 18.5 | 6.0 |
| 30歳代 | | 344 | 37.2 | 41.6 | 34.9 | 15.4 | 24.4 | 14.8 | 6.4 | 3.8 |
| 40歳代 | | 303 | 39.9 | 38.9 | 30.7 | 17.5 | 25.1 | 17.8 | 5.6 | 3.3 |
| 50歳代 | | 330 | 46.7 | 38.5 | 21.8 | 22.1 | 19.1 | 20.0 | 6.1 | 2.7 |
| 60歳代 | | 405 | 47.2 | 37.0 | 7.9 | 23.5 | 19.3 | 19.5 | 2.5 | 8.6 |
| 70歳以上 | | 284 | 42.3 | 37.7 | 4.2 | 27.8 | 10.2 | 13.4 | 3.9 | 18.0 |
| 居住地 地域別 | | 北東地域 | 723 | 40.9 | 34.0 | 24.9 | 18.9 | 20.3 | 18.9 | 7.1 |
| | 北西地域 | 474 | 42.8 | 36.9 | 21.3 | 20.7 | 17.3 | 20.3 | 3.4 | 8.4 |
| | 東部地域 | 230 | 41.7 | 53.5 | 18.7 | 20.4 | 17.4 | 13.0 | 1.7 | 5.7 |
| | 中央地域 | 316 | 44.3 | 15.5 | 23.7 | 24.7 | 22.2 | 27.5 | 6.6 | 4.1 |
| | 西部地域 | 194 | 44.8 | 12.4 | 23.2 | 25.3 | 24.7 | 24.2 | 7.2 | 6.7 |
| | 南部地域 | 782 | 39.3 | 42.8 | 21.6 | 18.4 | 19.9 | 17.3 | 4.2 | 7.3 |
| | 南西地域 | 313 | 38.3 | 45.7 | 22.7 | 17.9 | 17.3 | 17.6 | 4.2 | 6.7 |

【経年比較】

前回調査結果との比較では、1位と2位は変わらず、3位以降に変化が見られた。前回5位の「インターネットなどから自宅で申請・交付ができるようにする」が3位となっている。

表 6 窓口サービスへの要望(経年比較)

(単位:%)

| 選択肢 | 平成 20 年度 | 平成 16 年度 | |
|------------------------------|-------------|-------------|-----|
| 1か所で複数の用件が済むようにする | 41.0 | 45.2 | (1) |
| 出張所の取り扱い業務を増やす | 36.0 | 31.0 | (2) |
| インターネットなどから自宅で申請・交付ができるようにする | 22.5 | 18.9 | (5) |
| 申請書をわかりやすくする | 20.1 | 16.9 | (6) |
| 職員の対応を良くする | 19.8 | 21.9 | (4) |
| 事務処理を早くする | 19.4 | 24.9 | (3) |
| その他 | 5.1 | 4.8 | (7) |