

本市では現在、

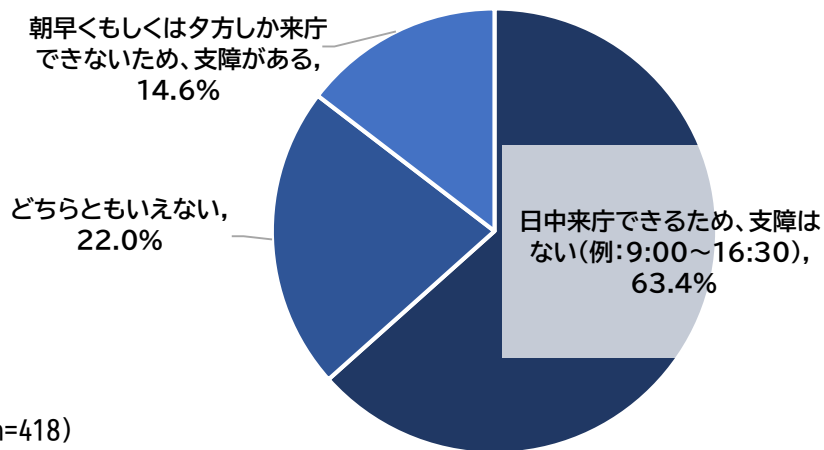
- ・ 職員間の情報共有、政策立案、業務マネジメントの時間を確保することにより、業務の質の向上、さらに市民サービスの向上を目指す。
- ・ 始業前、始業後の超過勤務を削減し、職員の負担軽減、健康増進、やる気の向上に資する。(人材確保、離職防止)
- ・ 時間外勤務手当を削減する。

以上を目的とし、全庁的な「窓口受付時間短縮」の実施について検討しており、皆様からお寄せいただく貴重なご意見を検討材料とするために、アンケート調査を実施しましたので、その結果の概要についてお知らせします。

調査概要

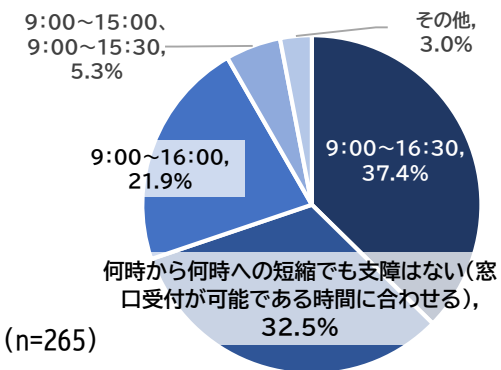
- 調査期間 2026年4月10日(金)～4月19日(日) (10日間)
- モニター数 509名 (男性 226名 女性 283名)
- 回答者数 418名 (男性 179名 女性 239名)
- 回答率 82.1%

問 郡山市役所の窓口受付時間を短縮(例：平日午前9時～午後4時30分など)することを検討していますが、その場合、支障はありますか。(1つ選択)



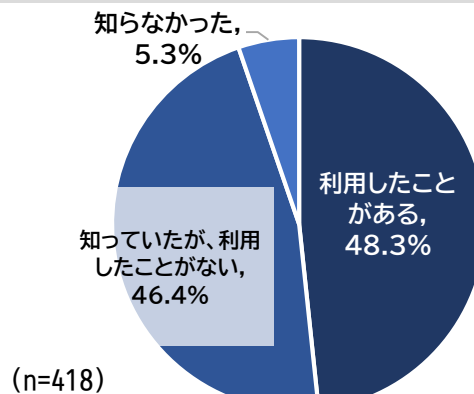
約15%の方は、平日勤務であることや家族の事情等により、窓口の短縮について「支障がある」と回答しました。「どちらとも言えない」と回答した内容については、自身は仕事をしていないから支障はないが、仕事をしている人や家族の事情等で困る人がいるのではないかとこの意見がありました。

問 「支障はない」と答えた方について、窓口受付時間が何時から何時までへの短縮であれば、支障はないと考えますか。(1つ選択)



最も多い割合は「9:00～16:30」への短縮でしたが、「何時への短縮でも支障はない」と回答した割合も30%を超えており、窓口受付時間短縮について一定の理解が得られていることが確認されました。

問 オンラインで手続きできる市役所サービスや住民票などのコンビニ交付について、利用したことがありますか。(1つ選択)



オンライン手続きやコンビニ交付について、約50%超の方が、「知っていたが利用したことがない」、もしくは「知らなかった」と回答しました。また、「知っていたが利用したことがない」と回答した理由には、対面での手続きの方が安心感があるためという回答が30%超、具体的な利用の仕方が不明という回答が10%超得られました。

考察

窓口受付時間短縮は、全体として一定の理解が得られていることが確認できました。また、約15%の方が懸念を示しておりますが、その方々のその他回答内容を考察すると、60%超の方が、オンライン申請やコンビニ交付について「知らない」もしくは「知っていたが利用したことがない」と回答していることがわかりました。さらに、その方々の主な来庁理由として、およそ半数が住民票の写等の発行であることも確認されました。

以上から、より一層、オンライン手続等の利便性を広く伝え、市民の利用を促進しながら、窓口受付時間短縮の実現に向けた検討を進めてまいります。