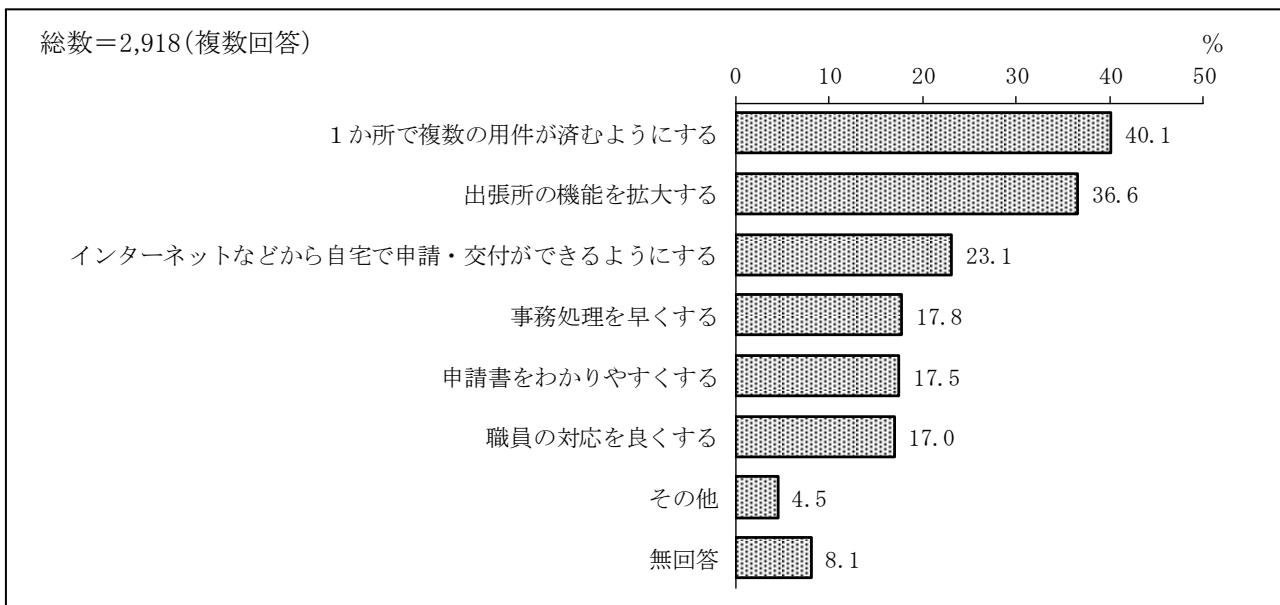


(4) 窓口サービスへの要望

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。



■全体傾向■

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」(40.1%)の比率が最も高く、「出張所の機能を拡大する」(36.6%)がこれに続いている。以下、「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」(23.1%)、「事務処理を早くする」(17.8%)、「申請書をわかりやすくする」(17.5%)、「職員の対応を良くする」(17.0%)の順となっている。

■経年比較■

平成20年度調査と比較すると、上位3位の比率に大きな変動はないが、「申請書をわかりやすくする」や「職員の対応を良くする」などの比率は低下傾向にある。

単位:%

	平成25年度	平成20年度		平成16年度	
		比率	順位	比率	順位
1か所で複数の用件が済むようにする	40.1	41.0	(1)	45.2	(1)
出張所の機能を拡大する	36.6	36.0	(2)	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	23.1	22.5	(3)	18.9	(5)
事務処理を早くする	17.8	19.4	(6)	24.9	(3)
申請書をわかりやすくする	17.5	20.1	(4)	16.9	(6)
職員の対応を良くする	17.0	19.8	(5)	21.9	(4)
その他	4.5	5.1	(7)	4.8	(7)

※「-」の項目は調査項目なし。網かけの項目は上位3位を示す。

■属性別の傾向■

- 【性別】「1か所で複数の用件が済むようにする」は、女性で比率が高く、「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」は、男性で比率が高い。
- 【性・年齢】男女ともに、「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」は、年齢層が低いほど比率が高くなる傾向がみられる。また、「1か所で複数の用件が済むようにする」は、男性で、年齢層が上がるほど比率が高くなる傾向がみられる。
- 【居住地域】〈中央地域〉及び〈西部地域〉で「出張所の機能を拡大する」の比率が20%台と低い。

		全体 (総数)	職員の 対応を良くする	事務処理を 早くする	1か所で 複数の用件が 済むようにする	申請書を わかりやすく する	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	出張所の 機能を拡大 する	その他	無 回 答
全体		2,918	17.0	17.8	40.1	17.5	23.1	36.6	4.5	8.1
性	男性	1,131	15.9	21.0	37.4	16.9	26.1	35.5	4.7	6.5
	女性	1,673	17.5	15.8	42.6	18.0	21.4	37.8	4.1	8.9
性・ 年 齢	男・20歳代	80	20.0	23.8	26.3	11.3	42.5	32.5	3.8	3.8
	男・30歳代	130	13.8	21.5	32.3	15.4	41.5	34.6	3.1	3.8
	男・40歳代	210	17.1	15.7	32.4	16.2	38.1	37.6	4.8	6.7
	男・50歳代	157	16.6	20.4	33.8	15.9	37.6	33.1	5.7	1.9
	男・60歳代	261	15.7	19.9	40.6	18.8	19.2	40.6	3.8	8.0
	男・70歳以上	301	14.6	24.3	44.9	18.3	6.3	31.9	7.0	9.3
	女・20歳代	99	23.2	13.1	38.4	10.1	39.4	29.3	-	7.1
	女・30歳代	294	22.1	14.6	43.2	16.3	32.3	32.0	4.8	5.4
	女・40歳代	347	17.6	16.7	40.1	12.1	34.0	41.5	3.7	5.2
	女・50歳代	232	16.8	12.1	43.5	15.9	22.4	42.7	5.2	7.3
女・60歳代	354	15.5	18.9	46.9	21.2	8.2	41.8	5.1	9.0	
女・70歳以上	344	14.0	16.0	40.7	25.9	7.0	34.3	2.9	17.2	
居 住 地 域	北東地域	696	16.1	18.7	40.5	16.4	24.4	35.6	4.5	8.2
	北西地域	404	19.1	19.3	39.1	18.1	21.8	41.1	5.0	5.9
	東部地域	235	17.9	15.3	35.3	14.9	23.4	45.1	4.3	8.5
	中央地域	282	22.0	21.6	38.3	22.3	23.8	20.2	5.3	8.9
	西部地域	185	20.0	20.5	43.2	22.7	17.8	22.2	3.2	9.7
	南部地域	733	14.7	18.3	42.3	16.1	22.8	40.1	4.2	7.5
	南西地域	309	13.6	10.4	39.8	17.8	24.9	43.7	4.9	8.7
居 住 年 数	3年未満	210	18.6	15.7	38.6	12.4	31.9	38.1	2.9	5.7
	3以上5年未満	158	15.2	13.3	36.7	14.6	33.5	39.2	5.7	7.6
	5以上10年未満	283	19.4	16.3	42.8	13.1	31.4	35.0	3.9	5.7
	10以上15年未満	276	20.3	13.8	33.7	14.9	28.6	37.3	5.8	6.5
	15以上20年未満	289	12.8	18.0	35.3	15.6	30.1	38.4	6.6	6.9
	20年以上	1,350	16.1	19.6	43.0	20.6	14.8	37.1	4.4	9.2
	生まれてからずっと	281	18.5	18.9	39.1	18.1	29.5	33.1	3.2	8.2

※網かけの項目は上位3位までのものを示す。