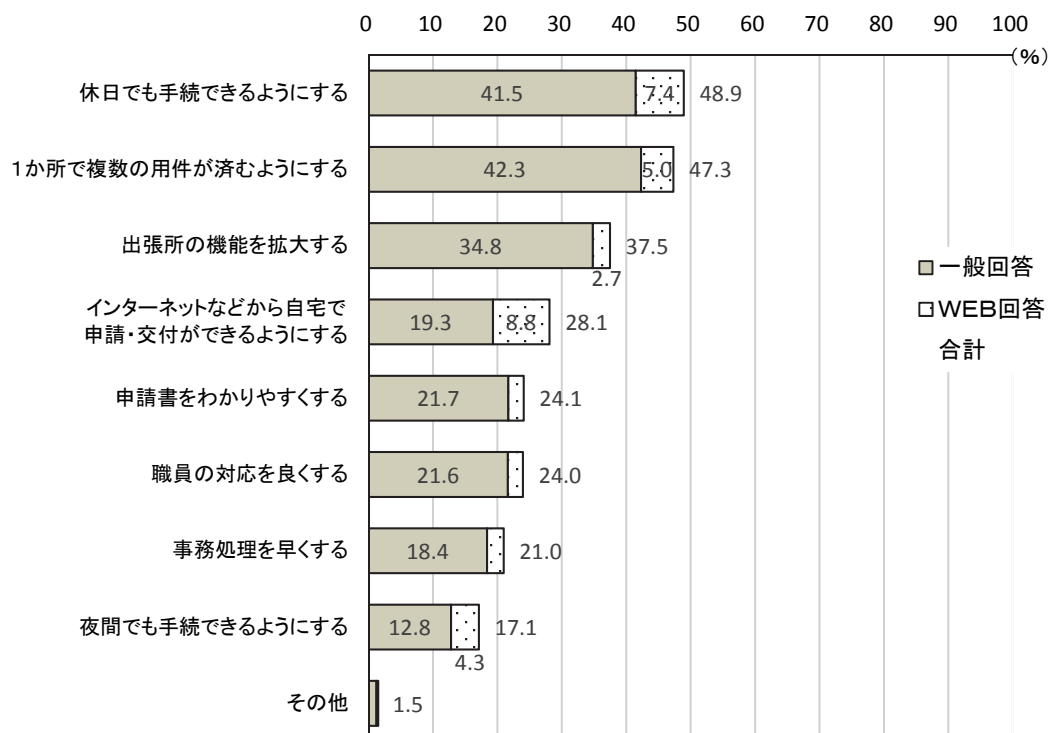


5 市の窓口サービスについて

(1) 窓口サービスについて

問 11 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3つまで選んで、○をつけてください。

総数=2,626（複数回答可）



■全体傾向■

新座市の窓口サービスについて、特に力を入れてほしいと思うことについては、「休日でも手続きできるようにする」（48.9％）の比率が最も高く、次に「1か所で複数の用件が済むようにする」（47.3％）、「出張所の機能を拡大する」（37.5％）、「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」（28.1％）となっている。

■経年比較■

過去の調査とは選択肢に変更があるため、同一には比較できないが、「1か所で複数の用件が済むようにする」の比率が高くなっている。

単位：%

	平成30年度	平成25年度		平成20年度		平成16年度	
		比率	順位	比率	順位	比率	順位
休日でも手続きできるようにする	48.9	-	-	-	-	-	-
1か所で複数の用件が済むようにする	47.3	40.1	(1)	41.0	(1)	45.2	(1)
出張所の機能を拡大する	37.5	36.6	(2)	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	28.1	23.1	(3)	22.5	(3)	18.9	(5)
申請書をわかりやすくする	24.1	17.5	(5)	20.1	(4)	16.9	(6)
職員の対応を良くする	24.0	17.0	(6)	19.8	(5)	21.9	(4)
事務処理を早くする	21.0	17.8	(4)	19.4	(6)	24.9	(3)
夜間でも手続きできるようにする	17.1	-	-	-	-	-	-
その他	1.5	4.5	(7)	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】女性の「1か所で複数の用件が済むようにする」の回答率が50.3%と、男性より高くなっている。

【性・年齢】男女共に若年層で「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」の回答率が高くなっている。

【居住年数】居住年数が15年未満で「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」の回答率が高くなっている。

【職業】〈会社員〉〈教員・公務員〉〈会社・団体など役員〉〈学生〉では、「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」の回答率が高くなっている。

	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	夜間でも手続できるようにする	休日でも手続できるようにする	その他	
											(人)
全体	2,626	24.0	21.0	②47.3	24.1	28.1	③37.5	17.1	①48.9	1.5	
性	男性	979	20.9	21.6	43.2	23.8	32.8	35.5	19.1	49.4	2.5
	女性	1,499	25.6	20.5	50.3	24.0	25.5	39.4	15.4	48.9	2.5
性・年齢	男・20歳代	49	14.6	10.4	25.0	10.4	54.2	25.0	31.3	58.3	4.2
	男・30歳代	108	20.2	15.4	34.6	17.3	51.9	29.8	28.8	56.7	2.9
	男・40歳代	173	18.3	15.4	43.2	18.3	39.6	25.4	27.2	58.0	3.0
	男・50歳代	151	19.0	21.1	34.0	11.6	42.2	29.9	28.6	59.2	1.4
	男・60歳代	197	22.6	27.4	43.2	27.4	30.5	36.3	14.2	51.1	0.5
	男・70歳以上	301	24.1	25.9	54.0	36.1	14.6	48.5	5.8	33.2	3.6
	女・20歳代	86	25.6	20.7	23.2	18.3	53.7	20.7	26.8	52.4	0.0
	女・30歳代	217	26.7	15.2	37.1	14.8	44.8	34.8	21.0	59.0	2.9
	女・40歳代	284	24.2	15.5	46.6	14.4	32.9	32.1	27.1	50.9	3.2
	女・50歳代	219	25.4	16.4	48.8	19.2	28.6	37.6	18.8	57.7	3.3
	女・60歳代	264	27.6	26.8	55.3	27.2	15.0	47.2	9.3	47.6	0.8
	女・70歳以上	429	24.8	24.8	63.3	37.2	9.4	46.6	4.1	37.7	2.8
居住地域	北東地域	662	25.0	0.0	50.0	50.0	25.0	0.0	50.0	50.0	0.0
	北西地域	319	28.9	22.6	50.8	22.6	22.9	41.2	16.3	50.2	1.0
	東部地域	219	18.0	18.4	48.5	21.8	30.1	51.5	15.0	47.1	2.9
	中央地域	241	25.1	26.0	48.4	24.7	24.2	26.5	17.9	52.9	2.2
	西部地域	165	32.5	21.7	48.4	38.2	26.8	14.0	17.2	49.0	1.9
	南部地域	661	23.7	21.0	46.5	26.3	27.0	41.8	17.0	47.3	2.8
	南西地域	259	19.0	21.0	45.6	22.6	27.4	49.6	15.7	48.8	3.2
居住年数	3年未満	176	21.2	17.6	38.2	10.6	40.6	32.9	24.7	54.7	0.6
	3年以上5年未満	94	20.7	14.1	34.8	19.6	40.2	35.9	26.1	62.0	1.1
	5年以上10年未満	254	26.0	13.6	39.7	16.1	43.8	33.1	19.8	57.4	3.3
	10年以上15年未満	223	21.6	18.3	43.6	22.5	34.9	29.8	22.9	48.6	3.7
	15年以上20年未満	232	18.8	16.1	42.6	22.4	33.6	35.0	20.6	51.1	3.6
	20年以上	1,258	26.0	23.9	53.1	28.9	20.6	42.2	12.1	44.9	2.3
	生まれてからずっと	238	21.7	22.6	44.3	20.9	29.1	31.3	23.9	53.9	2.2
職業	自営業	154	25.9	27.9	51.0	26.5	23.8	25.2	15.0	42.2	3.4
	会社員	679	19.3	17.4	36.1	15.8	44.1	30.4	27.9	63.2	2.3
	教員・公務員	99	23.5	17.3	36.7	11.2	37.8	34.7	36.7	49.0	1.0
	会社・団体などの役員	36	31.4	17.1	37.1	14.3	54.3	25.7	25.7	40.0	5.7
	アルバイト・パートタイマー	427	25.0	17.2	51.0	21.8	24.8	39.6	18.7	54.4	2.7
	学生	22	31.8	4.5	9.1	27.3	54.5	18.2	18.2	36.4	4.5
	家事従事者	347	27.6	24.5	56.4	28.5	24.5	40.3	9.4	43.3	2.4
	無職	675	24.2	24.6	55.7	33.0	14.5	47.5	5.6	36.2	2.2
	その他	80	35.5	21.1	40.8	30.3	19.7	34.2	22.4	53.9	3.9

* 網掛けの項目は上位3位までのものを示す