

4. 延長窓口について

(1) 「延長窓口」の認知度

◇ 「延長窓口を知らない」が5割

問 12-1 市では、窓口サービス向上の一環として、本庁において午後7時まで、住民票の発行や各種申請の受付などの業務を扱う「延長窓口」を開設しています。あなたは、この「延長窓口」をご存知ですか。（○は1つ）

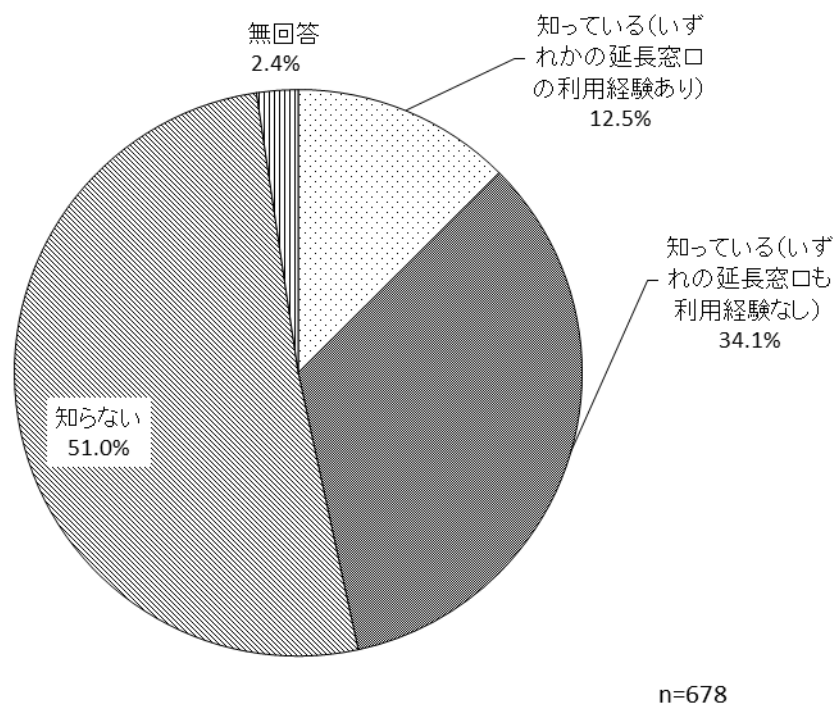
	n = 678
1 知っている（いずれかの延長窓口の利用経験あり）	12.5%
2 知っている（いずれの延長窓口も利用経験なし）	34.1
3 知らない （無回答）	51.0 2.4

市では、窓口サービス向上の一環として、本庁において午後7時まで、住民票の発行や各種申請の受付などの業務を扱う「延長窓口」を開設しているが、この「延長窓口」を知っているか聞いたところ、「知らない」（51.0%）が5割を超えて最も高くなっている。

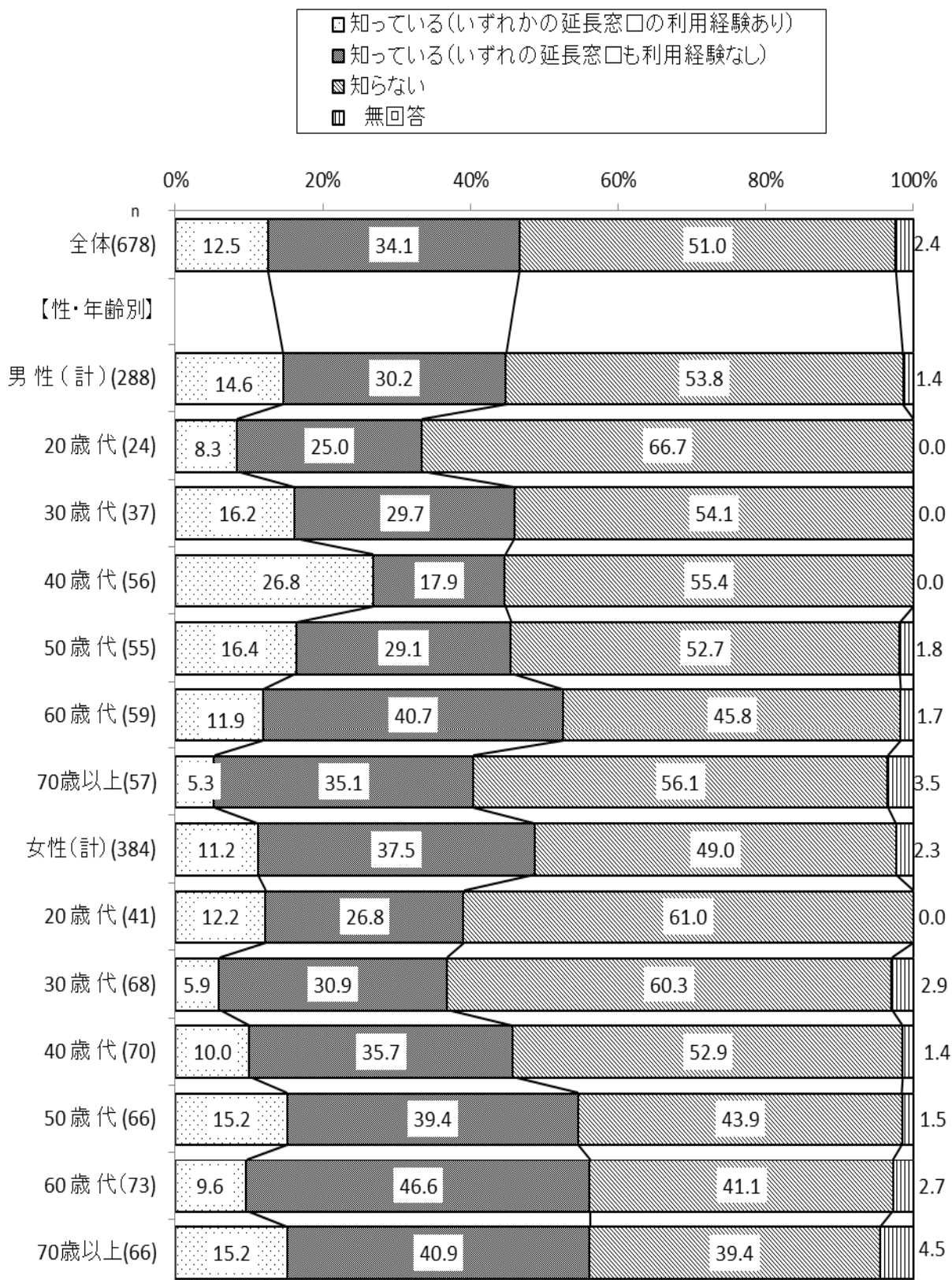
一方、「知っている（いずれの延長窓口も利用経験なし）」（34.1%）が3割台半ば、「知っている（いずれかの延長窓口の利用経験あり）」（12.5%）が1割台となっている。（図IV-4-1）

性・年齢別で見ると、「知らない」は<女性/30歳代>（60.3%）が6割を超えている。（図IV-4-2）

<図IV-4-1>全体



<図IV-4-2>性・年齢別



(2) 知っていた窓口

◇「住民票等の交付」が8割台半ば

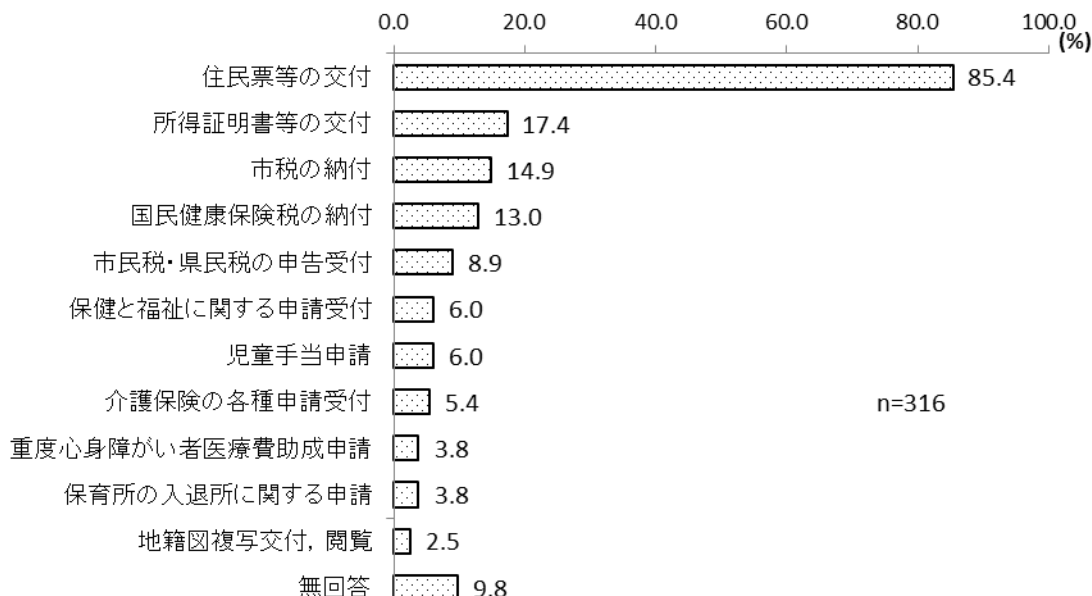
問 12-2 前問で「1 知っている(いずれかの延長窓口の利用経験あり)」、「2 知っている(いずれの延長窓口も利用経験なし)」と答えた方にお聞きします。どの窓口を知っていましたか。(〇はいくつでも)

	n = 316
1 住民票等の交付	85.4%
2 国民健康保険税の納付	13.0
3 保健と福祉に関する申請受付	6.0
4 重度心身障がい者医療費助成申請	3.8
5 地籍図複写交付, 閲覧	2.5
6 所得証明書等の交付	17.4
7 市税の納付	14.9
8 介護保険の各種申請受付	5.4
9 児童手当申請	6.0
10 保育所の入退所に関する申請	3.8
11 市民税・県民税の申告受付(期間 2/16~3/15)	8.9
(無回答)	9.8

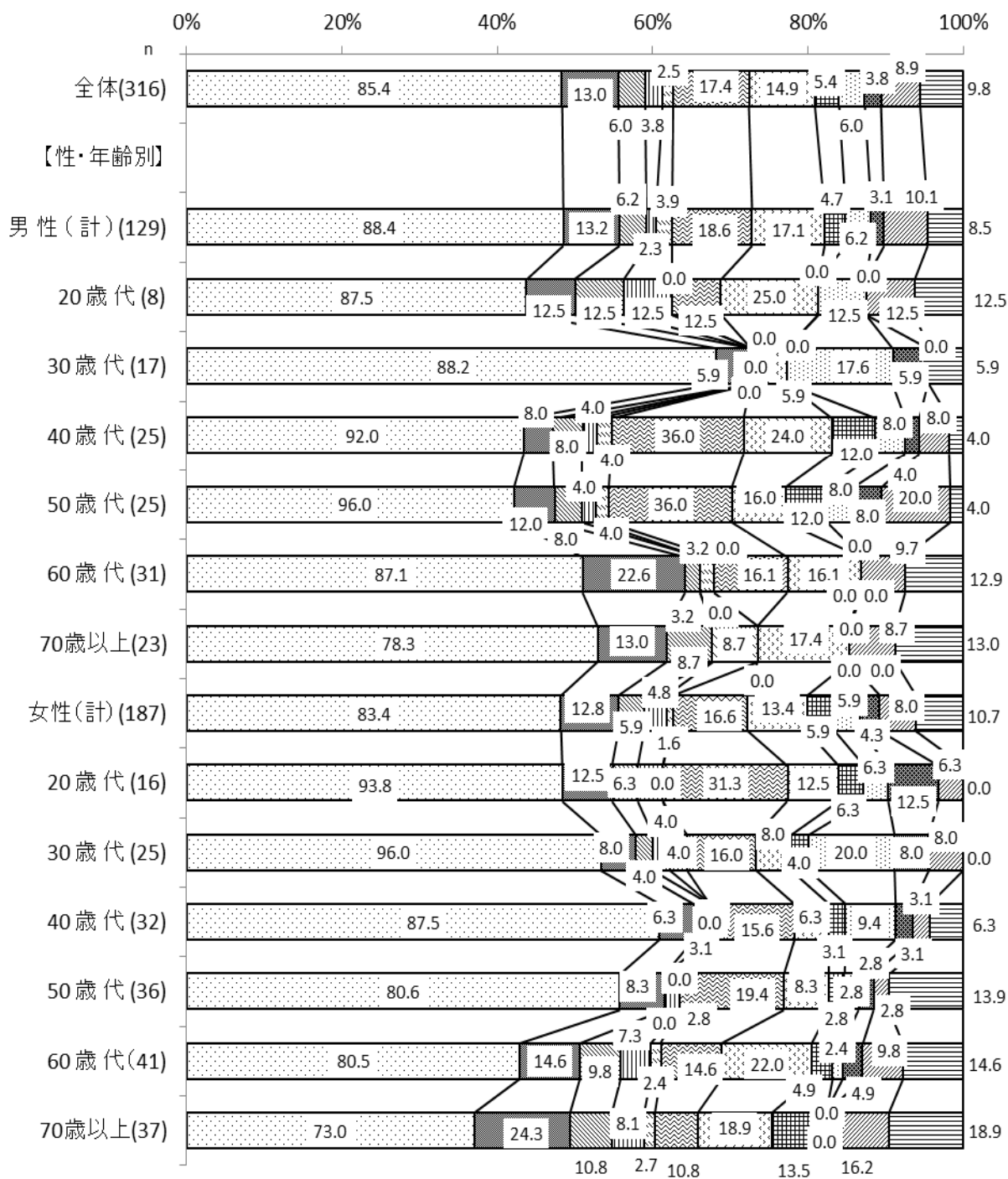
前問で「1 知っている(いずれかの延長窓口の利用経験あり)」、「2 知っている(いずれの延長窓口も利用経験なし)」と答えた方に、どの窓口を知っているか聞いたところ、「住民票等の交付」(85.4%)が8割台半ばで最も高く、次いで、「所得証明書等の交付」(17.4%)、「市税の納付」(14.9%)、「国民健康保険税の納付」(13.0%)の3つが1割台で続いている。(図IV-4-3)

性・年齢別で見ると、「住民票等の交付」と答えた方の割合が、男性・女性すべての世代において、最も高い。(図IV-4-4)

<図IV-4-3>全体



<図IV-4-4>性・年齢別



(3) 延長窓口を利用しない理由

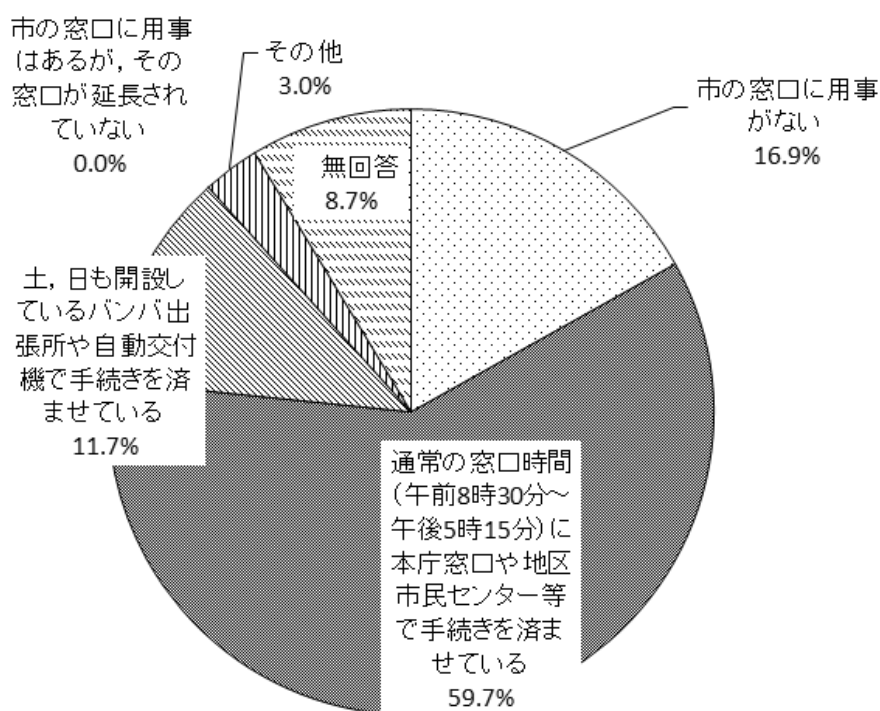
◇「通常の窓口時間（午前8時30分～午後5時15分）に本庁窓口や地区市民センター等で手続きを済ませている」がほぼ6割

問13 問12-1で「2 知っている（いずれの延長窓口も利用経験なし）」と答えた方にお聞きします。延長窓口を利用しない理由は何ですか。（○は1つ）

	n = 231
1 市の窓口にて用事がない	16.9%
2 通常の窓口時間（午前8時30分～午後5時15分）に本庁窓口や地区市民センター等で手続きを済ませている	59.7
3 土、日も開設しているバンパ出張所や自動交付機で手続きを済ませている	11.7
4 市の窓口にて用事はあるが、その窓口が延長されていない	0.0
5 その他 (無回答)	3.0 8.7

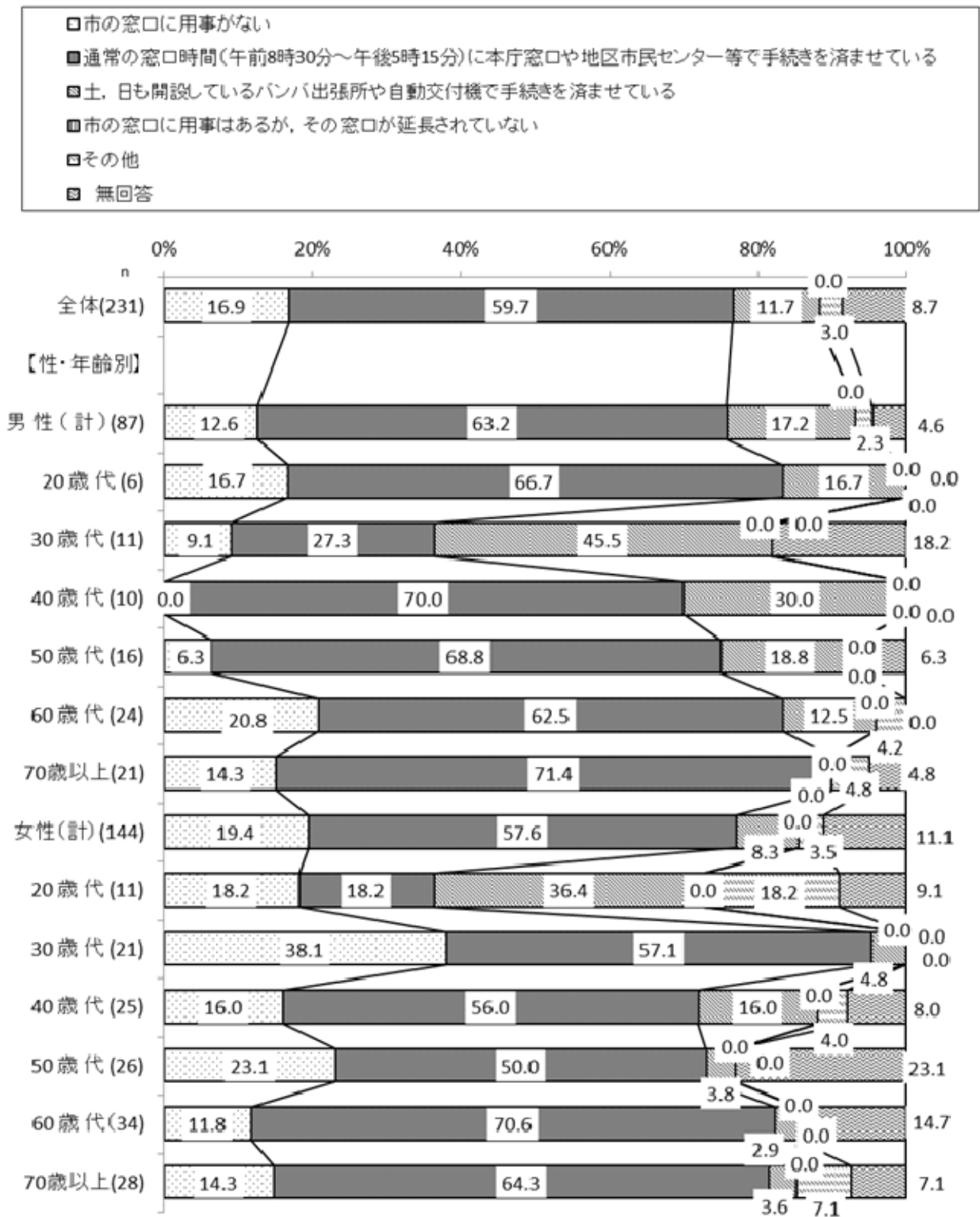
問12-1で「2 知っている（いずれの延長窓口も利用経験なし）」と答えた方で、延長窓口を利用しない理由を聞いたところ、「通常の窓口時間（午前8時30分～午後5時15分）に本庁窓口や地区市民センター等で手続きを済ませている」(59.7%)がほぼ6割で最も高く、次いで、「市の窓口にて用事がない」(16.9%)と1割台半ばを超え、「土、日も開設しているバンパ出張所や自動交付機で手続きを済ませている」(11.7%)が1割台と続いている。(図IV-4-5)

<図IV-4-5>全体



n=231

<図IV-4-6> 性・年齢別



(4) 「延長窓口」の利用希望について

◇ 「利用したい」が5割を超える

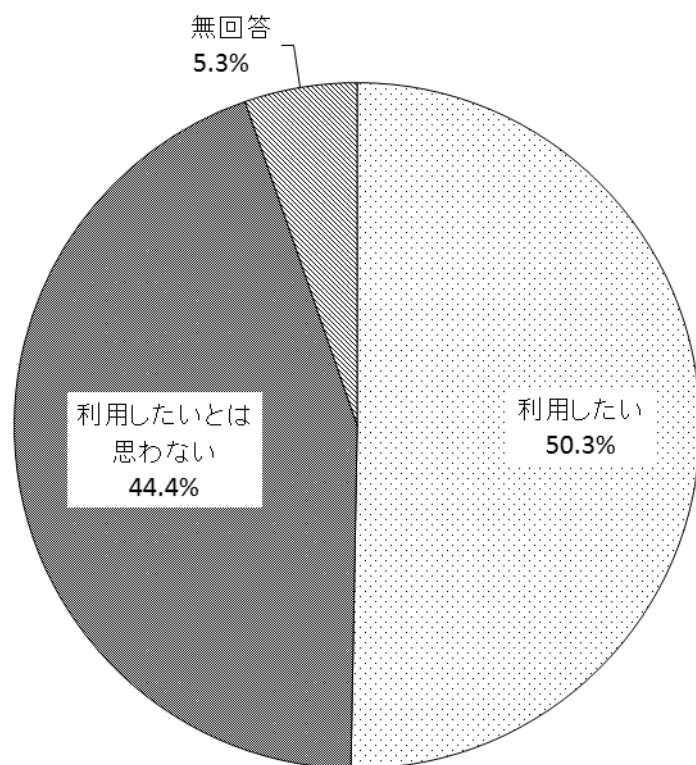
問 14-1 今後、「延長窓口」を利用したいと思われますか。(○は1つ)		n = 678
1	利用したい	50.3%
2	利用したいとは思わない (無回答)	44.4 5.3

今後、「延長窓口」を利用したいと思うか聞いたところ、「利用したい」(50.3%)が5割を超えている。

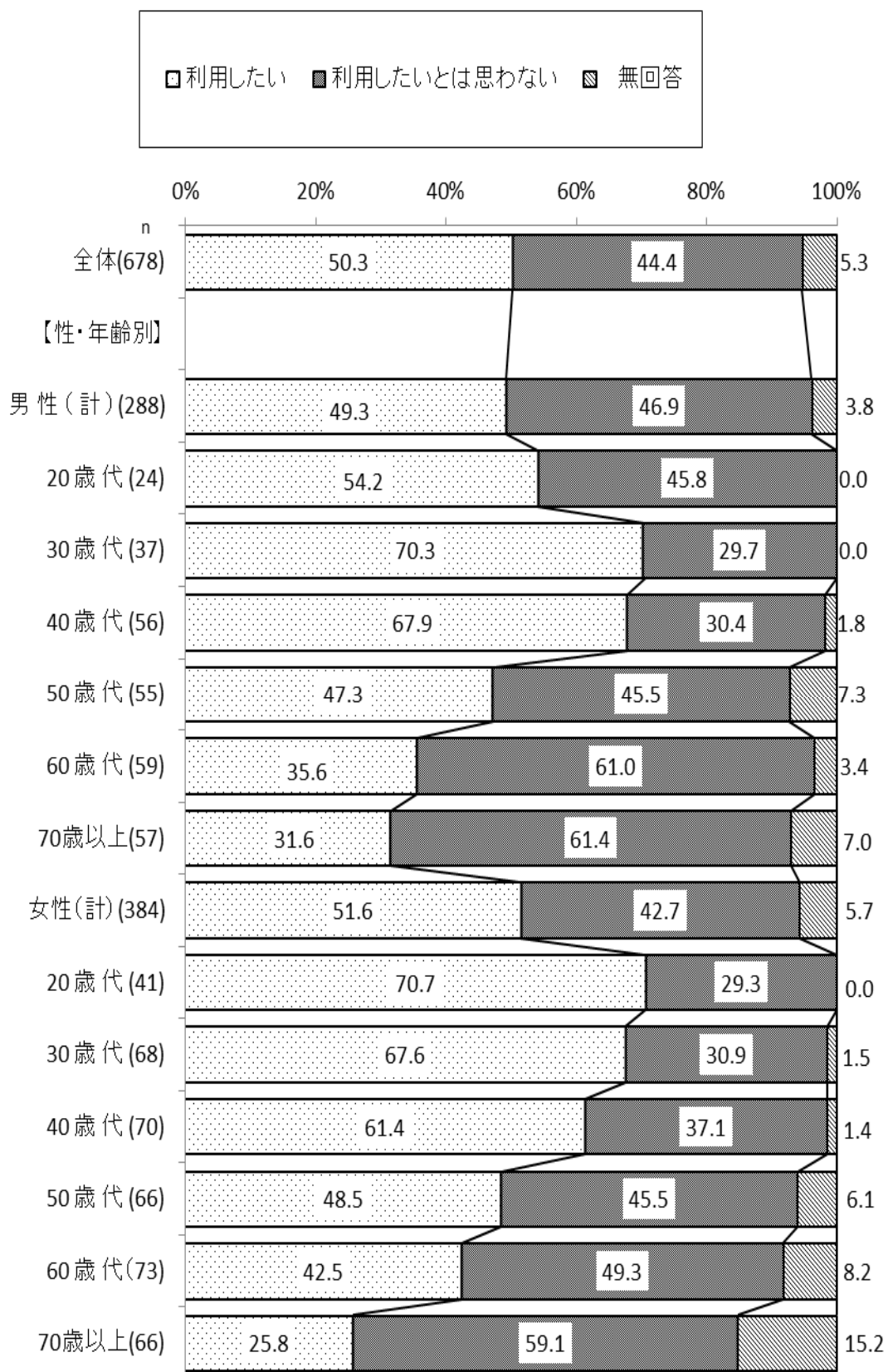
一方、「利用したいとは思わない」(44.4%)は4割台半ばとなっている。(図IV-4-7)

性・年齢別で見ると、「利用したい」は<男性/40歳代>(67.9%)、<女性/30歳代>(67.6%)、<女性/40歳代>(61.4%)で6割を超えている。(図IV-4-8)

<図IV-4-7>全体



<図Ⅳ-4-8>性・年齢別



(5) 利用したい窓口

◇「住民票等の交付」が8割台半ば

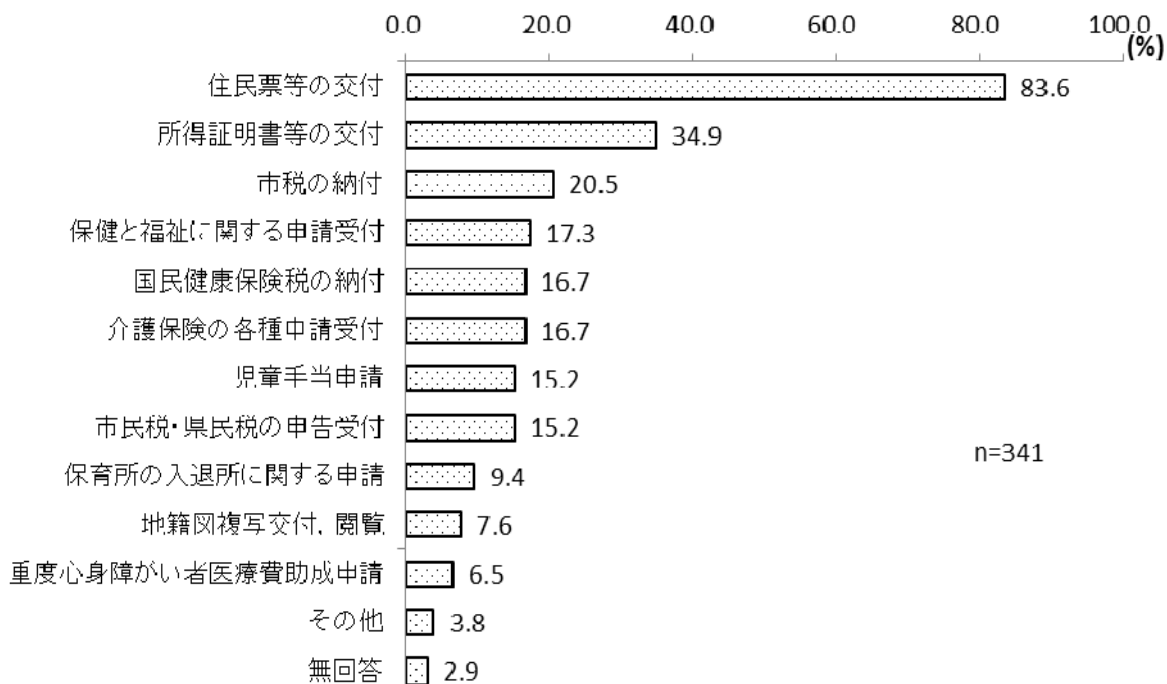
問 14-2 どの窓口を利用したいですか。(〇はいくつでも)

	n = 341
1 住民票等の交付	83.6%
2 国民健康保険税の納付	16.7
3 保健と福祉に関する申請受付	17.3
4 重度心身障がい者医療費助成申請	6.5
5 地籍図複写交付, 閲覧	7.6
6 所得証明書等の交付	34.9
7 市税の納付	20.5
8 介護保険の各種申請受付	16.7
9 児童手当申請	15.2
10 保育所の入退所に関する申請	9.4
11 市民税・県民税の申告受付(期間 2/16~3/15)	15.2
(無回答)	3.8

前問で「利用したい」と答えた人(341人)に、どの窓口を利用したいか聞いたところ、「住民票等の交付」(83.6%)が8割台半ばで最も高く、次いで、「所得証明書等の交付」(34.9%)が3割台半ば、「市税の納付」(20.5%)が2割台と続いている。(図IV-4-9)

性・年齢別で見ると、「住民票等の交付」と答えた方の割合が、男性・女性すべての世代において、最も高い。(図IV-4-10)

<図IV-4-9>全体



<図IV-4-10> 性・年齢別

